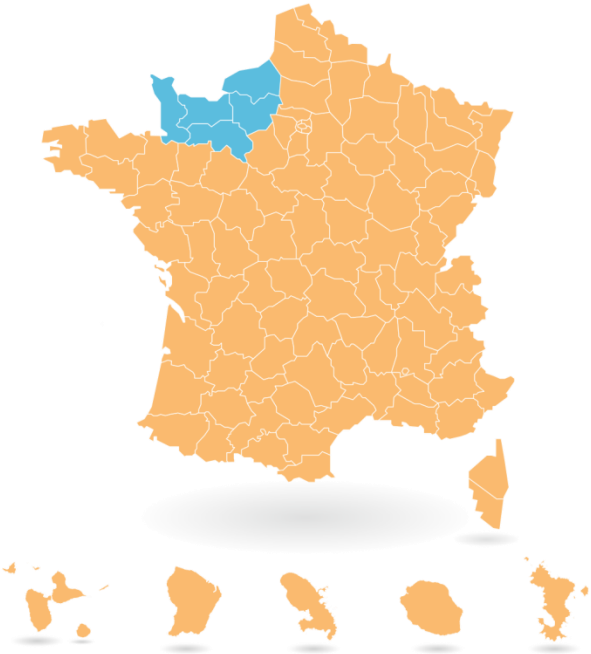
POUR QUE L'ILLETTRISME RECULE

KIT PRATIQUE

NORMANDIE



Comment faciliter l'accès à la certification CléA pour les personnes en situation d'illettrisme ?

l'Europe s'engage en France

Ce projet est cofinancé par le Fonds social européen dans le cadre du programme opérationnel national « Emploi et Inclusion » 2014-2020
UNION EUROPEENNE

anlci
AGENCE NATIONALE DE LUTTE CONTRE L'ILLETTRISME
GROUPEMENT D'INTERET PUBLIC

Faire connaître les réussites pour que l'illettrisme recule

Chaque jour en France, des centaines de milliers d'hommes et de femmes qui ont pourtant été scolarisés dans notre pays ne parviennent pas à faire face, seuls, à des situations très simples de la vie quotidienne parce qu'ils ne maîtrisent pas suffisamment la lecture, l'écriture et le calcul.

Pour qu'ils puissent sortir de l'illettrisme il faut mobiliser des moyens très éclatés et impliquer des décideurs et acteurs aux sensibilités et responsabilités très différentes qui acceptent de se réunir pour agir ensemble.

Grâce à cette méthode de travail, économe de moyens, exigeante et pragmatique, l'Agence Nationale de Lutte contre l'Illettrisme et tous ses partenaires engagés dans la même dynamique ont permis à plusieurs centaines de milliers d'adultes de réacquérir les bases indispensables qu'ils n'ont pas suffisamment consolidées à l'école.

3.100.000 adultes étaient confrontés à l'illettrisme en 2006. Ils étaient 2.500.000 en 2012 et les efforts se poursuivent.

Ces résultats ont été obtenus parce que l'ANLCI rassemble avec une grande neutralité et par-delà les différences de toute nature : pouvoirs publics nationaux, conseils régionaux, collectivités locales, associations, entreprises, syndicats, bénévoles et salariés. Malgré les bonnes raisons qu'ils pourraient avoir de ne pas s'entendre sur d'autres sujets, ils acceptent de se réunir pour agir et de faire l'impasse sur tout ce qui les sépare pour trouver des solutions concrètes aux besoins des personnes en situation d'illettrisme dans le monde du travail, dans la société toute entière, que ce soit dans les zones rurales ou urbaines et cela, à tous les âges de la vie.

Déclinée au niveau national et régional, cette méthode de travail centrée sur le problème à résoudre et les personnes qui y sont confrontées, fédère les partenaires de la société civile aux côtés des porteurs des politiques publiques. Elle a permis que la lutte contre l'illettrisme soit déclarée Grande cause nationale en 2013 et que la mobilisation ne faiblisse pas pour mobiliser tous les moyens disponibles vers ceux qui en ont le plus besoin et continuer ensemble à faire reculer l'illettrisme. Mais beaucoup reste à faire.

Pour que les solutions proposées aux personnes soient plus nombreuses et de meilleure qualité, l'ANLCI met à disposition de ceux qui agissent des repères simples, des outils et des guides de bonnes pratiques pour qu'ils n'aient pas à réinventer ce qui existe déjà. Parce qu'elles sont mieux connues et mieux diffusées, les solutions qui ont fait leur preuve deviennent la source de recommandations pour agir plus fortement et plus efficacement. Cette méthode de travail accélère la mise en place de réponses nouvelles contre l'illettrisme et joue un rôle très important dans la démultiplication des solutions proposées aux personnes.

De septembre 2015 à décembre 2016, avec l'aide du Fonds social européen, l'ANLCI a déployé localement son programme national de diffusion des bonnes pratiques, le Forum permanent des pratiques, avec un objectif majeur : identifier et mutualiser les bonnes pratiques, expliquer les facteurs de réussite et les freins pour mettre à disposition des acteurs et des partenaires des outils simples, concrets et efficaces.

Pour couvrir la palette des nombreuses solutions contre l'illettrisme proposées à tous les âges, le travail a été réparti entre toutes les régions. Plus de 300 acteurs locaux, « initiateurs de solutions » ont pris part à cette démarche. Ils ont été invités dans le cadre d'un atelier régional accompagné par un expert missionné par l'ANLCI à décrire leur méthode, les conditions de réussite, les écueils à éviter. Tout cela dans le but d'aider ceux qui souhaitent agir contre l'illettrisme, à le faire vite et mieux. Qu'ils en soient ici chaleureusement remerciés.

Le Kit pratique que nous avons le plaisir de vous remettre aujourd'hui est le résultat de leur travail. C'est aussi la traduction concrète de la conception que nous nous faisons de l'action publique pour que chacun maîtrise pleinement la lecture, l'écriture et les compétences de base : réunir pour mieux agir.

Hervé Fernandez

Directeur de l'Agence nationale de lutte contre l'illettrisme (ANLCI)

UN CYCLE DE DIFFUSION DES PRATIQUES EN 4 ETAPES

Etape 1 **Identifier les bonnes pratiques locales.**
Il s'agit de recenser les solutions qui ont fait leurs preuves localement pour résoudre le problème de l'illettrisme.

Etape 2 **Rédiger des guides pour agir** (2ème semestre 2016).
Les acteurs engagés localement sont invités à participer à un atelier organisé par l'ANLCI. Ils y décrivent leurs solutions, leur méthode de prise en charge de l'illettrisme, listent les conditions de réussite, détaillent les méthodes pédagogiques, les écueils à éviter... À partir de ces éléments, l'expert accompagnateur missionné par l'ANLCI rédige un guide pratique, conçu comme un mode d'emploi pour agir.

Etape 3 **Partager les bonnes pratiques dans chaque région**
(décembre 2016 – janvier 2017). Une rencontre régionale est organisée pour donner une plus grande lisibilité à ces travaux, les diffuser, améliorer le service rendu aux personnes, renforcer le réseau des intervenants de la lutte contre l'illettrisme sur le territoire régional.

Etape 4 **Diffuser largement les bonnes pratiques et des guides pour agir** (2017).
Une plateforme en ligne est mise en place par l'ANLCI, véritable « banque » des bonnes pratiques, d'outils et des ressources mis à la disposition de tous ceux qui souhaitent agir contre l'illettrisme sans savoir comment s'y prendre. Fin 2017, un temps fort national de clôture, la « Cité des Pratiques », est organisé pour proposer des ateliers, des plénières et des actions qui facilitent la prise en main des guides pour agir.

POUR LA REGION NORMANDIE

Les acteurs engagés dans l'atelier régional

Action 1 - PFB :

Carine GUENVER, Chargée de programmation illettrisme, Région DEFPA,
Sylvie LEROUX, Pole Emploi,
Marie-Pierre STAUB, Responsable pédagogique, Stéphanie Joubert Formatrice évaluatrice, IRFA (réseau APP),
Nathalie BERTOT, Responsable pédagogique Enefa (réseau UROF),
Catherine FORNER, Directrice La Boite aux lettres
Caroline POUPIN, Coordinatrice pédagogique EPE (réseau UROF),
Cyril COLASSE, Coordinateur pédagogique,
Valérie LEFEVRE, Formatrice GRETA,
Sébastien DUBOST, Directeur,
Nelly TRIDERA, Responsable formation Infrep Manche.

Action 2 - Emplois d'avenir :

Laetitia SAMSON, Chargée de mission entreprises ARML,
Nathalie DEBRUYNE, Chargée de mission entreprises ARML.

Action 3 - CSP :

Isabelle OGER, Chargée de formation Coallia (réseau Urof).

Action 4 - Jeunes POEC :
Christian BRANDS, Adjoint de direction Agefos Pme,
Yves VERNON, Directeur Media Formation,
Stéphanie JUQUIN-BUREL, Chargée de développement Media Formation.

L'Expert missionné par l'ANLCI : Véronique DESSEN TORRES (GESTE)

Le correspondant régional de l'ANLCI : Marie-José LEFEBVRE
CMR ANLCI / CRI Errefom

Le référent national ANLCI : Anaïs SERHOUNI, Chargée de mission nationale,
anais.serhouni@anlci.fr

PROPOS INTRODUCTIFS

La Région Normandie agit en faveur de la lutte contre l'illettrisme sur son territoire depuis de nombreuses années. Dans le cadre de sa politique d'accès à la qualification des normands les moins qualifiés, elle finance des formations pour les demandeurs d'emploi et les salariés précaires ne maîtrisant pas les savoirs de base, pour leur permettre d'acquérir les compétences nécessaires à l'accès à une formation qualifiante et/ou à l'emploi.

Au-delà du soutien à la formation, la Région s'appuie sur l'expertise d'un Centre de Ressources Illettrisme basé dans les CARIF-OREF de la Région, ainsi que sur l'Agence Nationale de Lutte Contre l'Illettrisme, pour développer des initiatives visant à mieux faire connaître la problématique auprès de la population et outiller les acteurs de la formation et de l'insertion. C'est donc tout naturellement que la Région a accepté de renouveler sa participation au Forum Permanent des Pratiques de l'ANLCI.

L'orientation donnée à cette nouvelle édition est l'occasion de structurer la mise en place de la certification CléA, et de mutualiser des pratiques dans le cadre d'un kit destiné à l'ensemble des conseillers en évolution professionnelle et des organismes de formation.

Pour les bénéficiaires d'actions préparatoires à l'accès à la qualification ou à l'emploi en Région, CléA représente une opportunité de valoriser leurs connaissances et compétences professionnelles, et de développer leur capacité à évoluer. La Région, aux côtés du COPAREF normand, poursuit donc son engagement en faveur du déploiement de CléA, pour apporter des réponses au plus proche des besoins des Normands.

Denis Leboucher
Directeur de la Formation Tout au Long de la Vie,
Région Normandie.

Dans un environnement économique en constante évolution et face à un marché du travail de plus en plus exigeant, la reconnaissance et l'élévation des compétences permettent aux salariés de sécuriser leur parcours professionnel et aux entreprises de développer leur compétitivité.

Un constat qui a conduit les partenaires sociaux à élaborer la première certification interprofessionnelle, baptisée CléA. Le lancement officiel de ce certificat au niveau national s'est déroulé le 21 janvier 2016.

En certifiant « la maîtrise suffisante, dans tous les domaines concernés, pour évoluer dans son emploi ou en trouver un », l'objectif est bien de lever le soupçon d'inemployabilité qui peut peser sur les personnes les moins qualifiées.

Le COPAREF Normandie réaffirme son engagement et sa volonté de réaliser un travail en profondeur sur les besoins en formation des salariés et demandeurs d'emploi, en concertation avec les partenaires et notamment le Conseil Régional, pour répondre aux besoins concrets du développement économique de la Normandie.

Il s'empare alors dès janvier 2016 du dossier CLéA et définit un processus opératoire optimum pour sa bonne application sur le territoire normand. C'est dans ce cadre qu'il participe au groupe de travail régional réunissant la Région, Pole Emploi, des Opcas et l'ANLCI.

Pour compléter le réseau des organismes habilités par le COPANEF et assurer une couverture territoriale permettant d'offrir des réponses de proximité, un appel à proposition lancé le 31 mars 2016 par le COPAREF Normandie a permis d'habiliter 11 organismes de formation supplémentaires pour dispenser les modules de formation conduisant à la certification CléA.

Le COPAREF Normandie est également l'instance ayant délégation du Copanef pour un jury paritaire qui délivre le certificat CléA aux bénéficiaires.

Des rencontres régulières sont organisées par le COPAREF avec les organismes évaluateurs et formateurs et avec l'ensemble des partenaires pour suivre sa mise en œuvre et sa bonne articulation avec les dispositifs déjà existants.

Jean-Paul Choulant
Président du Coparef Normandie.

Avec 7% des personnes âgées entre 18 et 65 ans rencontrant de graves difficultés avec les savoirs de base, la lutte contre l'illettrisme reste un enjeu important pour Pole emploi en termes d'accompagnement des publics, de formation, d'insertion professionnelle durable et de sécurisation des parcours.

Développer une offre de service adaptée à ces publics, s'inscrit dans la stratégie de Pôle emploi visant à mobiliser ses moyens au bénéfice de ceux qui en ont le plus besoin, au plus près des territoires.

Depuis 2014, en partenariat avec l'ANLCI, les agences de Pôle emploi Normandie ont déployé une démarche de repérage des compétences clés en situation professionnelle, et se mobilisent pour diagnostiquer les risques d'illettrisme sur leur bassin.

Ainsi, les conseillers Pôle emploi ont été formés et outillés pour mieux repérer les demandeurs d'emploi en situation de risque d'illettrisme, et cette démarche se poursuit.

Dans cet environnement, la mise en place de la certification CléA par les partenaires sociaux (première certification interprofessionnelle visant à valoriser les compétences des actifs, salariés et demandeurs d'emploi et ainsi favoriser la poursuite de leur parcours professionnel ou la reprise d'emploi) constitue un outil complémentaire, facilement mobilisable par les conseillers pour accompagner les demandeurs d'emploi et outille utilement le process d'intermédiation au cœur de nos missions.

L'implication des équipes Pôle emploi dans la lutte contre l'illettrisme et l'engagement partenarial développé autour de ce sujet conduit logiquement Pôle emploi à participer au forum des pratiques de l'ANLCI et à accompagner le dispositif animé par le COPAREF dans ce cadre.

Christophe BIRETTE
Directeur Appui au Réseau,
Pôle Emploi Normandie.

SOMMAIRE

PROPOS INTRODUCTIF des partenaires de la formation/certification socle en Normandie 5
Sommaire **8**
1. Introduction **9**
Le contexte Normand dans lequel s'inscrit le Forum 9
Les actions retenues 9
Les acteurs impliqués 9
L'objet du kit 10
2. Les étapes d'une mobilisation réussie pour installer des réponses adaptées aux situations d'illettrisme - Outils et pratiques **11**
Vision d'ensemble : les étapes amont à CléA et les outils associés **12**
Etape 1 : Présenter CléA aux personnes confrontées à l'illettrisme **13**
Fiches Information CléA 13
CléA, c'est quoi ? 13
CléA, c'est pour qui ? 14
CléA, à quoi ça sert? 14
CléA, quelles sont les étapes ? 15
Qui fait quoi dans CléA ? 17
Etape 2 - Réaliser un diagnostic d'opportunité de CléA **18**
Fiche outil « Trajectoires et Parcours CléA » 18
Fiche outil « Diagnostic d'opportunité » 18
PRECISIONS SUR L'OPPORTUNITE DE CLEA POUR UNE PERSONNE EN SITUATION D'ILLETTRISME 26
Etape 3 : Présenter les stratégies CléA possibles **28**
Fiche outil : « Stratégies CléA » 28
Etape 4 - Argumenter **29**
Fiche outil « ARGUMENTAIRE » 29
Etape 5 – Orienter **31**
Etape 6 – Evaluer (évaluation préalable) **32**
Fiche information « Evaluation préalable» 32
Fiche outil « Postures facilitatrices de l'évaluateur 34
Exemples de parcours **35**
Exemple 1 - CléA pour retrouver confiance et motivation 36
Exemple 2 - CléA pour prendre confiance et acquérir quelques compétences socle utiles avant une formation qualifiante 37
Exemple 3 - Une validation, même partielle, pour optimiser ses chances de retour à l'emploi 37
Exemple 4 - Une décision de ne pas proposer CléA de suite (trajectoire 3) 37
Exemple 5 - Une décision de ne pas proposer CléA car le profil est trop qualifié 38
Exemple 6 - CléA comme accès au premier diplôme en limitant le temps de formation 38
Exemple 7 - CléA pour valoriser des compétences acquises en situation de travail 38
Exemple 8 - CléA pour faciliter l'entrée en formation 38
Exemple 9 - CléA comme reconnaissance des compétences acquises 39
Exemple 10 - CléA par étapes 39
Exemple 11 - Une évaluation bien accompagnée 40
Exemple 12 - Accès à la certification en deux étapes 40
Conclusion **42**

INTRODUCTION

LE CONTEXTE NORMAND

En Normandie, les travaux s'inscrivent dans un contexte marqué par des dynamiques anciennes de partage et de travail sur l'illettrisme et les compétences clés : des collaborations et partenariats opérationnels ont été animés depuis de nombreuses années entre institutionnels financeurs (Région, Etat, OPCA), prescripteurs puis CEP (Pôle emploi, Missions locales notamment), et organismes de formation. Les organismes de formation déploient depuis longtemps des approches par compétences. Lors du Forum 2.0 (2013 – 2014), les acteurs ont produit, en commun, une démarche de repérage des compétences clés qui mettait en valeur une approche « par les compétences » tout en fédérant les acteurs et en favorisant les partenariats opérationnels (OPCA, COPAREF, Pôle emploi…) ; le programme régional de professionnalisation des acteurs permet la sensibilisation des CEP et des dynamiques de production commune continuent d'exister entre formateurs.

Dans un contexte de déploiement de la certification CléA et d'émergence de plusieurs dynamiques d'action (cf. infra les actions étudiées), les partenaires ont saisi l'opportunité du forum des pratiques de l'ANLCI pour encourager la capitalisation des premières pratiques d'orientation et de mise en œuvre des parcours vers le certificat CléA, en attachant une attention particulière aux modalités qui facilitent l'accès puis l'obtention, éventuellement par étapes, du certificat CléA pour les personnes ne maîtrisant pas les compétences de base. Le forum est aussi un des vecteurs utiles à l'échange et à la construction de partenariats à l'échelle de la nouvelle grande région.

Les actions retenues

Le kit a été conçu en capitalisant la pratique des acteurs impliqués dans quatre actions principales :

- **ACTION 1** - Parcours de stagiaires du programme formation de base (PFB) (de l'ex-Région Basse Normandie) vers la certification CléA.
- **ACTION 2** – Parcours de jeunes en emplois d'avenir vers la certification CléA
- **ACTION 3** – Parcours de salariés en reconversion vers la certification CléA
- **ACTION 4** – Parcours de jeunes NEET (jeunes ni en emploi ni en formation) vers CléA

Ces actions permettent de prendre appui sur des bénéficiaires de statuts différents (demandeurs d'emploi, salariés), à des étapes distinctes de parcours (insertion, reconversion, transition, en cours de formation ou pas). Elles sont décrites en détail dans la partie 3 du présent kit.
Au delà des enseignements de ces quatre actions, les acteurs ont plus largement partagé leurs réflexions et fait des propositions sur les meilleures pratiques à développer dans un contexte de mise en oeuvre de CléA. Ils ont cherché à outiller les acteurs en général... et ont en même temps conçu des pratiques collectives en région.

Les acteurs impliqués

Les acteurs impliqués dans le forum sont les acteurs impliqués opérationnellement ou dans le pilotage de ces quatre actions: réseaux d'organismes de formation habilités CléA (réseaux Urof, APP, Greta, Infrep), OPCA (Agefos PME, OPCALIM), Pôle emploi, Région, Animations régionales des Missions Locales. Les centres de ressources illettrisme et la chargée de mission régionale illettrisme de l'ANLCI ont animé la démarche en lien avec l'experte désignée par l'ANLCI, Véronique Dessen Torres, de Geste.

L'OBJET DU KIT

LE CONTEXTE DE DEPART

- Le certificat interprofessionnel CléA est récent. Les professionnels du groupe de praticiens constitué pour le forum des pratiques constatent que leurs homologues ont encore largement besoin de s'approprier les cadres de fonctionnement décidés par les partenaires sociaux : qu'est-ce que c'est, qui fait quoi, comment ça marche ?

- Ces professionnels ont développé des pratiques et ont suivi les parcours de candidats pour partie en situation d'illettrisme et constatent un besoin de capitaliser les approches qui se construisent, au-delà du cadre « prescrit » : quels sont les personnes qui accèdent à CléA ? Est-il opportun d'orienter vers CléA des personnes en situation d'illettrisme ? Comment les publics doivent-ils être informés et conseillés en amont ? Certains sont-ils réticents ? Quels sont les arguments des professionnels pour les encourager à s'inscrire dans un parcours CléA? Comment se passe l'évaluation pour des personnes en situation d'illettrisme ? Quels parcours de validation observe-t-on (validation totale, partielle, nulle) ? Quelles sont les suites de parcours si la validation n'est pas totale ? Les candidats qui ne valident pas totalement, et notamment les plus fragiles dont les candidats en situation d'illettrisme, le vivent-ils comme un échec, une étape de parcours ?

Comment en parler ?

Quels sont les arguments des professionnels pour encourager les personnes en situation d'illettrisme à s'inscrire dans un parcours CléA?

Les partis pris du kit

Les praticiens auteurs du kit ont souhaité :

Outiller les acteurs, à partir de la capitalisation de leurs pratiques, à porter une attention particulière aux personnes en situation d'illettrisme dans un contexte de déploiement de CléA.

Participer à l'appropriation des cadres de fonctionnement de CléA par les professionnels en contact avec les potentiels candidats à CléA (CEP, Organismes de formation tous domaines, encadrants en entreprise dans le cadre d'un entretien professionnel)

- Participer à la diffusion des cadres de CléA tels que conçus par les partenaires sociaux
- Valoriser la diversité des trajectoires et des stratégies possibles d'engagement dans un parcours CléA.

Donner à voir la diversité des trajectoires et parcours possibles, y compris pour des personnes en situation d'illettrisme

Souligner la diversité des stratégies possibles (valorisation des compétences / acquisition de nouvelles compétences ; certification immédiate ou validation partielle et accès par étape(s) à la certification)

Outiller ces professionnels sur la phase amont* (jusqu'à l'évaluation préalable) pour qu'ils puissent :

- Repérer l'opportunité de CléA dans un parcours et donc conseiller au mieux (sans décider) les publics potentiels, dont les publics en situation d'illettrisme ;
- Travailler à convaincre les personnes qui pourraient potentiellement s'inscrire dans un parcours CléA, y compris les personnes en situation d'illettrisme ;
- Donner à voir des modalités d'évaluation préalable permettant aux personnes les plus fragiles, dont celles en situation d'illettrisme, d'intégrer un parcours CléA.

Illustrer des pratiques d'acteurs et des parcours, pour « donner à voir » comment cela se passe concrètement, et fournir ainsi autant d'arguments utiles à l'exercice d'accompagnement et de conviction, notamment pour les publics en situation d'illettrisme.

** les modalités et parcours de formation n'ont pas été travaillés et ne font donc pas l'objet de développements spécifiques dans le cadre de ce kit.*

2. Les étapes d'une mobilisation réussie pour installer des réponses adaptées aux personnes confrontées à l'illettrisme

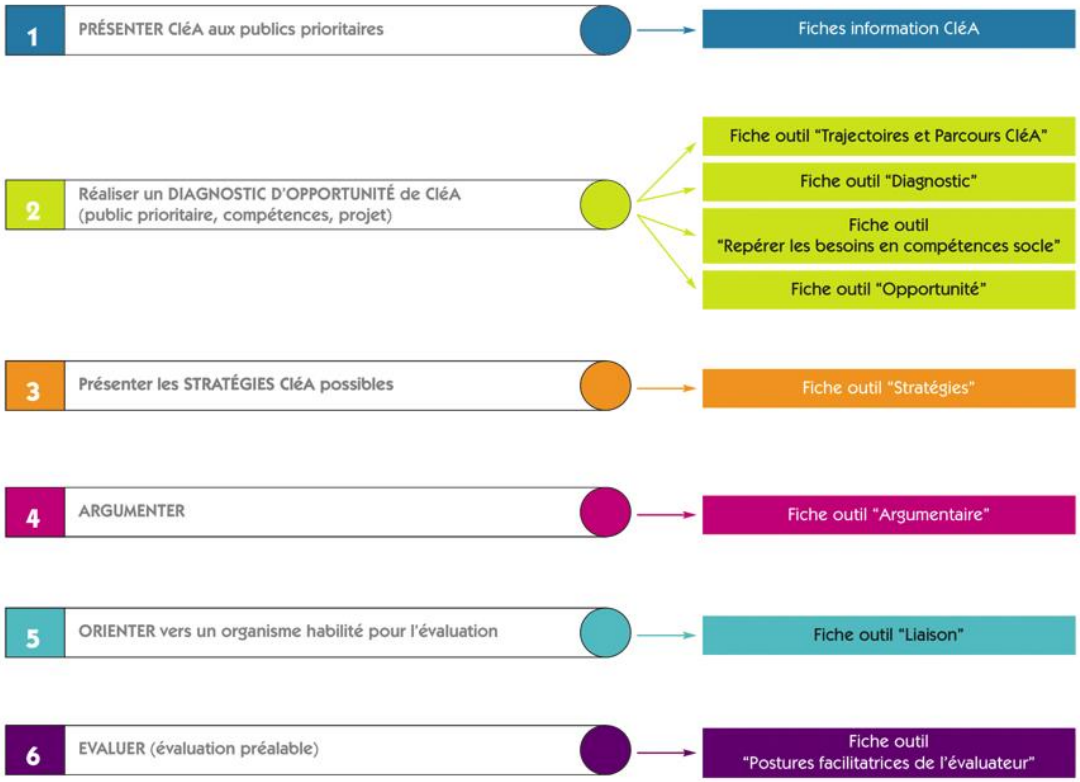
Vision d'ensemble : les étapes amont à CléA et les outils associés

Les constats des praticiens du forum

- Les praticiens du forum ont constaté que les étapes amont à l'entrée dans CléA (quels parcours ? pour qui ? qui fait ? comment ?) sont encore peu travaillées et peu outillées.
- Ils ont souligné le risque d'écarter de fait les personnes en situation d'illettrisme de l'orientation vers CléA et donc des parcours vers une certification CléA, faute d'analyse fine de l'opportunité de CléA pour certains d'entre eux, mais aussi faute d'outillage pour les convaincre ou encore de visibilité pour en parler sur ce que peuvent attendre ces personnes, ne serait-ce qu'au moment de l'évaluation préalable.

Les partis pris des praticiens du forum

- Les praticiens ont cherché à détailler et à outiller chacune des étapes d'une trajectoire amont à CléA, notamment lorsqu'elle concerne des personnes en situation d'illettrisme.
- Des étapes de la trajectoire vers CléA ont donc été définies et des outils ont été conçus ou capitalisés pour chacune d'elles.



Etape 1 : Présenter CléA aux personnes confrontées à l'illettrisme

Les constats des praticiens du forum

- CléA est récent. Les professionnels du groupe de praticiens constitué pour le forum des pratiques constatent que leurs homologues ont encore largement besoin de s'approprier les cadres de fonctionnement décidés par les partenaires sociaux : qu'est-ce que c'est, qui fait quoi, comment ça marche ?
- Les partenaires sociaux ont élaboré et diffusé une communication institutionnelle riche disponible sur http://www.certificat-clea.fr/.

Les partis pris des praticiens du forum

- Les fiches informations ci-dessous reprennent les informations fournies dans la communication institutionnelle des partenaires sociaux. Les praticiens ont jugé utile de participer à la diffusion de cette information institutionnelle pour faire du kit une entité « complète » pour un professionnel qui voudrait s'informer sur CléA et plus largement parce que le kit peut être un support complémentaire de communication sur CléA.
- Les praticiens ont néanmoins ajouté quelques commentaires mettant en exergue les éléments qui leur semblent devoir être prolongés (en écho avec les questions qu'ils se sont posées).

Fiches Information CléA

CléA, c'est quoi ?

CléA est une certification : la première certification nationale interprofessionnelle

CléA est composée de 7 domaines de connaissances et de compétences, 28 sous-domaines et 108 critères d'évaluation :

- **la communication en français** (Écouter et comprendre / S'exprimer à l'oral / Lire / Écrire / Décrire, formuler)
- **l'utilisation des règles de base de calcul et du raisonnement mathématique** (Se repérer dans l'univers des nombres / Résoudre un problème mettant en jeu une ou plusieurs opérations / Lire et calculer les unités de mesures, de temps et des quantités / Se repérer dans l'espace / Restituer oralement un raisonnement mathématique)
- **l'utilisation des techniques usuelles de l'information et de la communication numérique** (Connaître son environnement et les fonctions de base pour utiliser un ordinateur Saisir et mettre en forme du texte / Gérer des documents / Se repérer dans l'environnement Internet et effectuer une recherche sur le web / Utiliser la fonction de messagerie)
- **l'aptitude à travailler dans le cadre de règles définies d'un travail en équipe** (Respecter les règles de vie collective / Travailler en équipe / Contribuer dans un groupe Communiquer)

- **l'aptitude à travailler en autonomie et à réaliser un objectif individuel** (Comprendre son environnement de travail / Réaliser des objectifs individuels dans le cadre d'une action simple ou d'un projet / Prendre des initiatives et être force de proposition)
- **la capacité d'apprendre à apprendre tout au long de la vie** (Accumuler de l'expérience et en tirer les leçons appropriées / Entretenir sa curiosité et sa motivation pour apprendre dans le champ professionnel / Optimiser les conditions d'apprentissage (de la théorie à la pratique professionnelle)
- **la maîtrise des gestes et postures et le respect des règles d'hygiène, de sécurité et environnementales élémentaires** (Respecter un règlement sécurité, hygiène, environnement, une procédure qualité / Avoir les bons gestes et réflexes afin d'éviter les risques / Être capable d'appliquer les gestes de premier secours / Contribuer à la préservation de l'environnement et aux économies d'énergie)

CléA, c'est pour qui ?

Chacun peut prétendre à un parcours vers cette certification, quel que soit son statut (salarié, demandeur d'emploi), sa qualification ou son expérience. Les partenaires sociaux ont néanmoins défini une **cible prioritaire** : des personnes peu qualifiées, n'ayant pas de certification professionnelle, fragilisées socialement et par les évolutions économiques.

*<u>Des pistes pour agir :</u> Les personnes en situation d'illettrisme sont donc des publics possibles de CléA. La question est moins celle de leur **éligibilité** que celle de **l'opportunité** que représente CléA **pour leur parcours.** Cette question a été traitée par l'atelier du forum et quelques orientations sont proposées pour aider les professionnels à apprécier cette opportunité en fonction du parcours de la personne (cf. infra).*

CléA, à quoi ça sert?

CléA sert à :

- valoriser des compétences acquises auprès des employeurs et des recruteurs, mais aussi auprès de son entourage personnel (famille, amis) et professionnel (collègues)
- acquérir des compétences nouvelles le cas échéant
- avancer dans son parcours professionnel voire personnel.

<u>Des pistes pour agir :</u>
Il est utile de distinguer deux types d'utilité : celle de l'engagement dans un parcours menant à la certification CléA, celle de l'acquisition du certificat lui-même.

L'engagement dans un parcours vers la certification CléA permet de :

- *faire un point sur les compétences acquises/ à acquérir ;*
- *valoriser les compétences acquises ;*
- *acquérir des compétences complémentaires par la formation ;*
- *entrer dans une dynamique au service d'un projet personnel ou professionnel.*

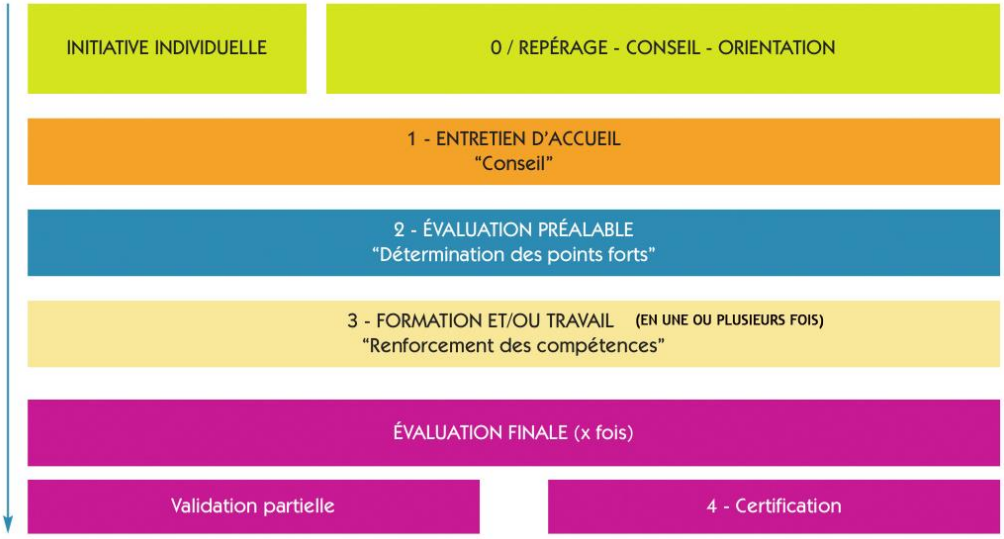
Le certificat CléA lui-même peut permettre de :

- *valoriser ses acquis dans les 7 domaines de connaissances et de compétences ;*
- *faciliter ainsi son parcours professionnel : insertion professionnelle, accès à des formation, évolution vers un autre métier, changement de secteur d'activité.*

CléA, quelles sont les étapes ?

Les partenaires sociaux ont défini **4 étapes** au sein d'un parcours CléA (1 à 4). Ces étapes sont définies dans leurs contenus, et l'action est encadrée par des cahiers des charges.
En amont, les candidats sont **informés et orientés** vers la certification par leur employeur, leur OPCA, les Conseillers en évolution professionnels (CEP), ou les acteurs institutionnels (Région, Pôle emploi notamment).

Des pistes pour agir : Cette étape préalable (repérage, conseil, orientation) fait l'objet de pratiques que le présent kit entend capitaliser et diffuser.



Etape 1 : « Conseil » (entretien d'accueil)

Sans engagement de sa part, le candidat potentiel est accueilli en tête-à-tête par le conseiller d'un organisme évaluateur[1] (habilité par le COPANEF, le COPAREF ou la CPNE de branche si elle a demandé et obtenu une délégation du COPANEF pour déployer CléA). Ce dernier lui présente le fonctionnement et les avantages de CléA et, en cas d'accord, ouvre son dossier. Le candidat reste libre de ses choix, il peut prendre le temps de réfléchir, revenir plus tard ou s'orienter vers un autre organisme évaluateur.

Etape 2 : « Détermination des points forts » (évaluation préalable)

La certification s'appuie sur une **évaluation préalable** des compétences socle, réalisée par un organisme habilité et financée (à ce jour de manière transitoire puis) par le CPF, le plan de formation, la période de professionnalisation (sous réserve d'adoption de la mesure dans la loi El Khomri pour les deux derniers dispositifs), et en complément par les dispositifs régionaux de la formation professionnelle à destination des demandeurs d'emploi notamment.
Si l'évaluation indique que le candidat maîtrise chacun des 7 domaines du socle de connaissances et de compétences, son dossier est présenté devant un jury paritaire de professionnels.
Si des manques apparaissent, un parcours de formation est proposé au candidat. En attendant, un livret de validation des acquis peut lui être délivré.

Des pistes pour agir : les partenaires sociaux soulignent que cette étape d'évaluation n'est ni un examen, ni une épreuve : CléA doit s'appuyer sur les points forts du candidat plutôt que de souligner ses manques ; il s'agit de donner confiance, de stimuler, de motiver. Cette approche est celle que les acteurs auteurs de ce kit revendiquent également.

[1] Cf. Liste des organismes évaluateurs et formateurs habilités disponible sur www.certificat-Clea.fr

Etape 3 : « Renforcement des compétences » (formation)

Dans les cas où l'évaluation préalable n'aboutit pas d'emblée à la délivrance du certificat CléA, un parcours de formation est proposé. La formation est réalisée par des **organismes habilités** pour la formation (le formateur ne peut pas être l'évaluateur). Elle peut être financée dans le cadre du Compte personnel de Formation, du plan de formation ou de la période de professionnalisation (sous réserve d'adoption de la mesure dans la loi El Khomri pour les deux derniers dispositifs) et en complément par les dispositifs régionaux de la formation professionnelle à destination des demandeurs d'emploi notamment.

Etape 4 : « Certification » (après évaluation finale)

À l'issue de ce parcours, d'une **durée maximale de 5 ans**, une nouvelle évaluation est réalisée, elle porte uniquement sur les connaissances et compétences qui ont été approfondies au cours de la formation. Le dossier est soumis à un **jury** (composé de professionnels et organisé par le COPAREF ou la CPNE de branche si elle a obtenu délégation du COPANEF). Pour que la certification soit validée par le jury, l'ensemble des compétences des 7 domaines doit être totalement maîtrisé par le candidat, quel que soit son métier ou son secteur professionnel.

Des pistes pour agir : La validation des domaines peut se faire par étapes, avec, si nécessaire, des parcours d'acquisition de compétences (en formation ou en situation de travail) avant nouvelle évaluation par un organisme évaluateur. Si la seconde évaluation ne permet pas d'acquérir le certificat, d'autres étapes et évaluations peuvent être envisagées dans la limite des 5 ans.

Ces parcours de validations progressives ont été jugés particulièrement intéressants à valoriser par les acteurs du forum, car ils ouvrent CléA à des usages et des publics diversifiés.

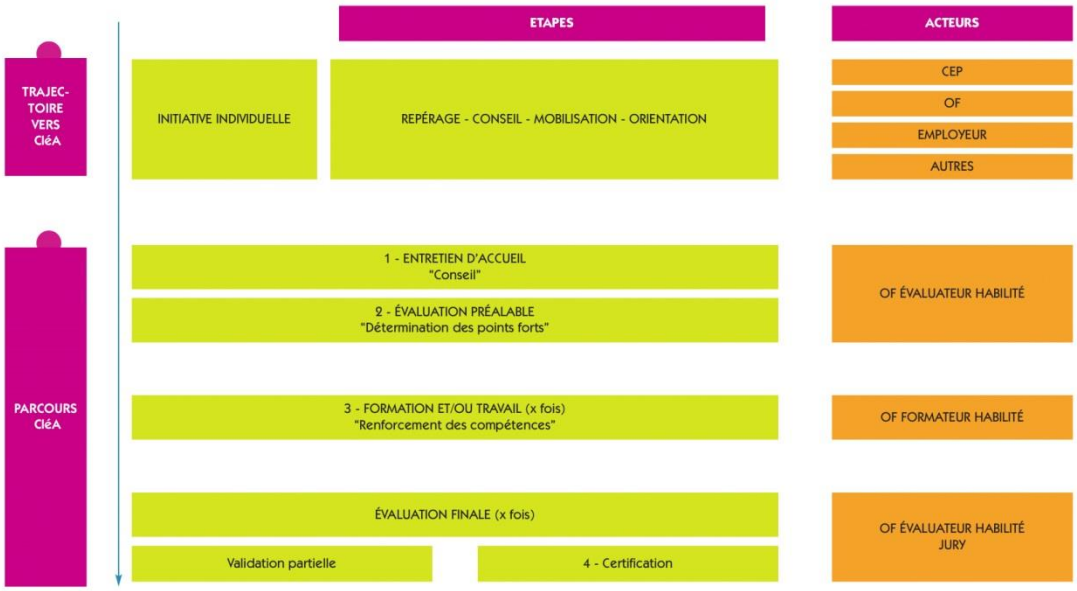
Les organismes évaluateurs insistent néanmoins sur le besoin de limiter le recours prohibitif à l'évaluation par l'organisme évaluateur dans un parcours : ils peuvent décourager s'ils n'aboutissent pas à la certification, et sont coûteux. Les praticiens du forum estiment que les organismes formateurs habilités doivent privilégier, dans le courant du parcours CléA, le recours aux évaluations formatives pour juger du moment le plus opportun de faire réaliser une nouvelle évaluation finale par un organisme évaluateur.

La validation des domaines peut se faire par étapes (...). Ces parcours de validations progressives sont particulièrement intéressants, car ils ouvrent CléA à des publics diversifiés.

Qui fait quoi dans CléA ?

Dans l'opérationnalité

- Les CEP, OF, Employeurs, ou tout autre acteur en lien avec les candidats potentiels (institutionnels – Région, Pôle emploi ; associations…) sont identifiés comme des « prescripteurs » vers CléA (*commentaire des praticiens du forum : il n'y a pas dans CléA de prescription obligatoire*).
- Les organismes évaluateurs accueillent pour un entretien conseil en amont de l'évaluation préalable. Leurs objectifs et leurs pratiques à cette étape sont similaires à celles mobilisées par les CEP et plus largement des prescripteurs « spécialisés » emploi formation.
- Les organismes évaluateurs sont en charge de l'évaluation préalable et finale et de la prescription d'un parcours de formation le cas échéant. Ils suivent le dossier.
- Les organismes de formation habilités sont en charge de la mise en œuvre du parcours de formation et du suivi des acquisitions.
- Les jurys, sont composés paritairement de représentants d'employeurs et de représentants de salariés, et indépendants des organismes prestataires, qui examinent les dossiers et délivrent le certificat au candidat.



Dans le cadre institutionnel

Le Comité Paritaire interprofessionnel National pour l'Emploi et la Formation (COPANEF) est le garant de la certification. Chargé de définir les politiques paritaires en matière de formation professionnelle et d'emploi, le COPANEF a initié et validé le référentiel du «Socle de Connaissances et de Compétences Professionnelles». Il délègue la délivrance de la certification mais il en reste le garant.

Les Comités Paritaires Interprofessionnels Régionaux de l'Emploi et de la Formation (COPAREF), les Commissions Paritaires Nationales pour l'Emploi (CPNE), et les Commissions Paritaires Nationales d'Application de l'Accord (CPNAA) sont « Délégataires » et chargés du déploiement de la certification.

Le délégataire ayant demandé et reçu l'agrément du COPANEF détermine son processus de certification: méthodes d'évaluation, outils, procédure de validation paritaire, système d'habilitation, suivi des flux des certificats délivrés… Les délégataires possèdent une certaine latitude concernant les modalités mais sont tenus de respecter l'esprit et les principes de Cléa, notamment le référentiel. Sur cette base, chaque délégataire habilite des organismes pour la partie opérationnelle et met en place un jury paritaire.

Etape 2 - Réaliser un diagnostic d'opportunité de CléA

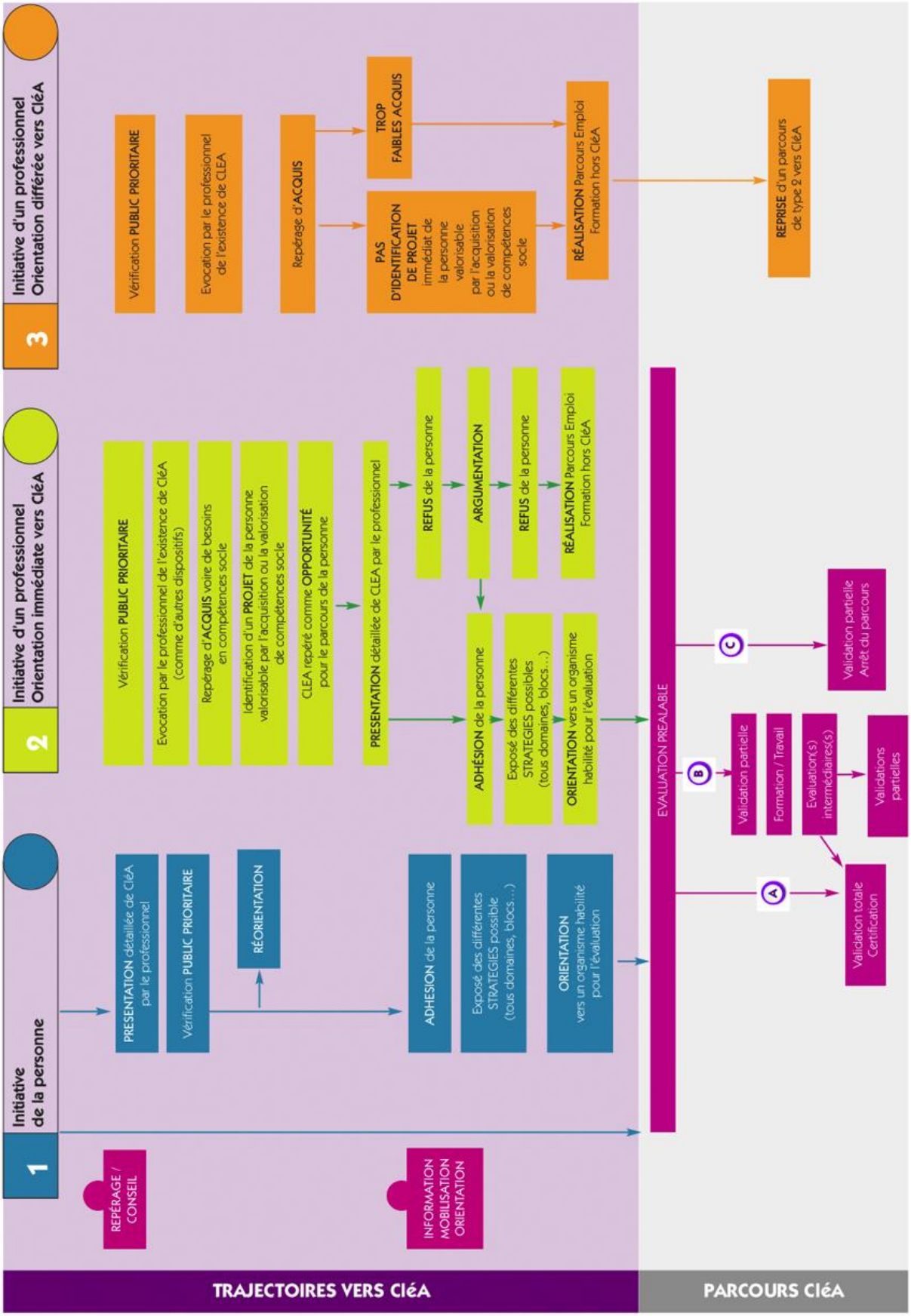
Fiche outil « Trajectoires et Parcours CléA »

Les constats des praticiens du forum

- Les praticiens du forum ont constaté que l'outillage et la communication institutionnelle sur CléA se concentraient sur les parcours menant à la certification CléA eux-mêmes. Plaquettes, cahiers des charges d'organismes de formation… disent **peu de chose sur l'étape amont au parcours CléA** : qui prescrit, à qui, quand, pourquoi ?
- Ils ont acté le principe de dissocier deux phases : les **Trajectoires** vers CléA en amont de l'évaluation initiale et les **Parcours** menant à une certification CléA de l'évaluation initiale à la certification.
- Les praticiens du forum ont souligné que l'information donnée sur les parcours CléA **gagnerait à valoriser les différents types de parcours possibles**… pour transformer des parcours de validation partielle « subie », en parcours choisis par les individus. Cette démarche est d'autant plus indispensable à outiller quand les prescripteurs accompagnent des personnes en situation d'illettrisme et/ou des personnes qui ont besoin d'une formation pour obtenir le certificat CléA, en une ou plusieurs étapes. Ce besoin de valoriser les parcours par étape a été plusieurs fois souligné, notamment par des praticiens qui constatent que, si elle est bien préparée, la validation partielle lors de l'évaluation préalable est un véritable levier dans les parcours et pour développer l'appétence pour la formation.

Les partis pris des praticiens du forum

- Les praticiens ont cherché à préciser les trajectoires possibles en amont de CléA pour mieux informer, puis mieux outiller les professionnels prescripteurs afin d'améliorer la prise en charge des situations d'illettrisme. La fiche outil donne à voir l'existence de trajectoires à l'initiative de la personne (trajectoire 1) et de trajectoires à l'initiative du prescripteur (trajectoires 2 et 3) ; elle distingue aussi des trajectoires « directes » vers CléA (trajectoire 1 et 2) et une trajectoire qui reporte la décision d'un parcours CléA (trajectoire 3). Les outils utiles pour décider, le cas échéant, d'une trajectoire directe ou pas vers CléA et pour accompagner les personnes en amont de CléA sont déclinés dans la partie suivante.
- Les praticiens ont souhaité valoriser les différentes « stratégies » de parcours CléA qui peuvent être présentées à la personne qui s'oriente vers CléA, afin de limiter les sentiments d'échec et de valoriser les parcours par étape, notamment pour une partie des personnes en situation d'illettrisme pour qui ce parcours apparaît opportun (cf. opportunité du parcours dans la partie suivante).


1
Initiative de la personne
2
Initiative d'un professionnel Orientation immédiate vers CléA
3
Initiative d'un professionnel Orientation différée vers CléA
REPÉRAGE / CONSEIL
PRESENTATION détaillée de CléA par le professionnel
Vérification PUBLIC PRIORITAIRE
RÉORIENTATION
INFORMATION MOBILISATION ORIENTATION
ADHESION de la personne
Exposé des différentes STRATEGIES possible (tous domaines, blocs…)
ORIENTATION vers un organisme habilité pour l'évaluation
Vérification PUBLIC PRIORITAIRE
Evocation par le professionnel de l'existence de CléA (comme d'autres dispositifs)
Repérage d'ACQUIS voire de besoins en compétences socle
Identification d'un PROJET de la personne valorisable par l'acquisition ou la valorisation de compétences socle
CLEA repéré comme OPPORTUNITÉ pour le parcours de la personne
PRESENTATION détaillée de CLEA par le professionnel
ADHÉSION de la personne
Exposé des différentes STRATEGIES possibles (tous domaines, blocs…)
ORIENTATION vers un organisme habilité pour l'évaluation
REFUS de la personne
ARGUMENTATION
REFUS de la personne
RÉALISATION Parcours Emploi Formation hors CléA
Vérification PUBLIC PRIORITAIRE
Evocation par le professionnel de l'existence de CLEA
Repérage d'ACQUIS
TROP FAIBLES ACQUIS
PAS D'IDENTIFICATION DE PROJET immédiat de la personne valorisable par l'acquisition ou la valorisation de compétences socle
RÉALISATION Parcours Emploi Formation hors CléA
REPRISE d'un parcours de type 2 vers CléA
EVALUATION PREALABLE
A
B
C
Validation totale Certification
Validation partielle
Formation / Travail
Evaluation(s) intermédiaires(s)
Validations partielles
Validation partielle Arrêt du parcours
TRAJECTOIRES VERS CléA
PARCOURS CléA

Quels sont les types de trajectoires possibles en amont de CléA ?

Par **trajectoire vers CléA**, on entend les cheminements possibles en amont à l'évaluation initiale CléA. Trois trajectoires ont été repérées. Des profils types de publics ont été identifiés par trajectoire.

Trajectoire 1 : Entrée immédiate dans un parcours CléA à l'initiative de la personne.

Soit la personne s'adresse directement à l'organisme évaluateur, soit elle s'adresse à un CEP (ou autre interlocuteur professionnel). Ces professionnels sont alors chargés de présenter CléA, puis de vérifier que la personne correspond à la cible prioritaire des partenaires sociaux[2] (et de leur proposer une autre orientation le cas échéant).
La personne, une fois mieux informée, peut décider de se réorienter. Si elle souhaite toujours entrer dans un parcours CléA, le professionnel (si ce n'est pas déjà l'organisme évaluateur dans le cadre de la phase de « conseil ») l'oriente vers un organisme de formation évaluateur habilité, qui procède à un court entretien de conseil (valide ce qui a été travaillé en amont le cas échéant), puis à l'évaluation préalable.

Trajectoire 2 : Entrée immédiate dans un parcours CléA sur proposition d'un professionnel

La plupart des personnes potentiellement candidates à CléA n'ont pas encore connaissance de la certification. Les professionnels (CEP, OF, employeurs, autres….) ont donc un rôle de repérage des candidats potentiels, puis d'information, d'analyse de l'opportunité de CléA dans le parcours de la personne, et, si besoin, de mobilisation.
Le professionnel commence par évoquer l'existence de CléA comme un des dispositifs mobilisables. Il cherche ensuite à repérer, avec la personne, des acquis à valoriser, voire des besoins d'acquisition des compétences socle, puis à identifier un projet de la personne qui pourrait être facilité par l'acquisition ou la valorisation de compétences socle via CléA. Dans le cas de la trajectoire 2, ce projet existe et le degré d'acquisition des compétences socle est suffisant pour ne pas risquer de mettre la personne en situation d'échec lors de l'évaluation. Le professionnel présente alors CléA de manière détaillée, puis propose ce parcours à la personne, qui peut adhérer (le professionnel l'oriente alors vers un organisme de formation habilité pour la réalisation de l'évaluation initiale) ou être réticente. En cas de refus ou de réticence, le professionnel cherche à argumenter. L'argumentation peut porter ses fruits… ou pas.

Trajectoire 3 : Report de l'entrée dans un parcours CléA

La trajectoire 3 intervient dans les cas où le professionnel identifie qu'il n'existe pas du tout de compétences socle valorisables dans CléA et/ou ou quelques compétences socles acquises à un degré trop faible, et n'a pas repéré de projet immédiat de la personne qui aurait une cohérence avec l'implication dans un parcours CléA car sa dynamique professionnelle est encore trop fragile. CléA peut être présenté, mais il est alors conseillé de reporter l'engagement dans un parcours CléA. Si la personne souhaite néanmoins se présenter à l'évaluation, rien ne lui empêche de le faire quoi qu'il en soit.

[2] Cette « vérification » n'est pas un acte prescrit par le cahier des charges de CléA (qui s'adresse, sur ce point, aux seuls organismes de formation habilité pour ce qui concerne l'entretien de « conseil »). Elle est néanmoins incluse ici car les premières orientations ont donné à voir l'entrée dans CléA d'un public parfois « surqualifié » par rapport à l'objectif prioritaire des partenaires sociaux pour CléA.

Quels sont les parcours possibles dans CléA ?

Par **parcours CléA**, on entend les cheminements possibles à partir de l'évaluation préalable. Il est important d'en informer les candidats pour limiter les sentiments d'échecs en cas de validation partielle non souhaitée ou encore pour valoriser les parcours vers CléA par étape, associés à de la formation.

IL PEUT EXISTER TROIS TYPES DE PARCOURS :

1

Parcours A : Certification immédiate lors de l'évaluation préalable.

Les candidats valident l'ensemble des domaines de compétences dès l'évaluation préalable et obtiennent le certificat.

2

Parcours B : Validation partielle et suites de parcours.

Les candidats ne valident qu'une partie des domaines de compétences lors de l'évaluation préalable. Ils se voient proposer un parcours de formation et peuvent acquérir des compétences en situation de travail. Ils passent ensuite une évaluation finale qui leur permet de valider totalement les domaines et d'obtenir les certificats ou qui conclut à une validation partielle.

3

Parcours C : Validation partielle et interruption du parcours CléA.

Les candidats ne valident qu'une partie des domaines de compétences lors de l'évaluation préalable. Ils décident alors d'arrêter leur parcours, faute de possibilité ou de souhait d'entrer en formation ou parce qu'ils avaient d'emblée la stratégie / le besoin de validation d'une partie seulement des domaines de compétences.

Fiche outil « Diagnostic d'opportunité »

Les constats des praticiens du forum

- Les praticiens du forum ont relaté leurs questionnements initiaux sur l'opportunité de CléA pour des personnes en situation d'illettrisme. Les échanges ont porté sur les avantages et les risques, pour ensuite se centrer sur la définition de critères pour juger de l'opportunité de CléA selon les profils de publics et en particulier pour les personnes en situation d'illettrisme et le projet de ces personnes.

Les partis pris des praticiens du forum

- Les praticiens ont conçu un outil de diagnostic qui doit permettre d'aider le professionnel à juger de l'opportunité d'une orientation vers CléA. Bien entendu, la personne peut se présenter quel que soit le conseil du conseil du prescripteur (on parle d'opportunité, et non pas d'éligibilité).
- Ils ont voulu rappeler les critères de « ciblage prioritaire » définis par les partenaires sociaux dans un contexte où une grande partie des premiers dossiers a concerné des publics plutôt qualifiés.
- Deux autres critères se cumulent et se croisent ensuite pour que les CEP, les acteurs du conseil en entreprise ou tout autre professionnel de l'orientation puissent juger de l'opportunité de conseiller CléA : les compétences acquises, le projet de la personne et son lien avec CléA.
- L'outil de diagnostic identifie également le degré d'adhésion et la stratégie CléA, pour outiller la phase d'accompagnement au-delà de la décision de conseiller CléA.

1) « REPERER DES ACQUIS ET DES BESOINS EN COMPETENCES SOCLE »

Ce questionnaire permet à la personne, en lien avec un professionnel, de se situer par rapport aux compétences socle et de discuter de ses expériences (cocher la réponse qui correspond le mieux).
L'outil permet de renseigner le volet « Repérage d'acquis ou de besoins de compétences » du diagnostic d'opportunité.Il convient de rappeler que cet outil ne constitue pas un positionnement de la personne par rapport à CléA. C'est une grille de questionnement pour valoriser et expliciter la notion de compétences socle. Elle doit aider le candidat et le prescripteur à s'approprier le socle et construire une stratégie de parcours CléA

QUESTIONNAIRE

Il permet de se situer par rapport à ces compétences Socle et surtout de discuter de vos expériences. Cochez la réponse qui vous correspond le mieux

Indicateurs	Je ne suis pas concerné(e)	Je le fais bien	Je le fais, avec difficultés	Je n'y arrive pas	Décision commune[1] en termes de besoins Compétences Socle
Je suis à l'aise à l'oral					**Communiquer en français** Besoins ++ ☐ Besoins + ☐ A valoriser [2] ☐
Je comprends tous types d'écrits : journal, étiquettes, procédures, contrat de travail, …					
Je transmets facilement des informations par écrit : SMS, message à un collègue, compte-rendu					
Je calcule les proportions (pour une recette par exemple) et les pourcentages (lors des soldes par exemple)					**Utiliser les règles de base de calcul et de raisonnement mathématique** Besoins ++ ☐ Besoins + ☐ A valoriser ☐
Je comprends les schémas et graphiques					
Je sais calculer une durée et organiser mon temps					
J'envoie des mails avec pièces jointes					**Utiliser les techniques usuelles de l'information et de la communication** Besoins ++ ☐ Besoins + ☐ A valoriser ☐
J'utilise les machines numériques pour acheter un billet de train, faire mon plein d'essence, retirer de l'argent…					
J'utilise INTERNET pour mes recherches d'emploi, déclarations d'impôts, documents administratifs, le bon coin…					

[1] *Les besoins seront décidés conjointement, entre la personne et le conseiller ou l'encadrant conduisant l'entretien. Les besoins spécifiques seront affinés lors du positionnement pédagogique en organisme de formation*
[2] *La compétence est estimée maîtrisée, elle est donc à valoriser pour la suite du parcours professionnel*

Indicateurs	Je ne suis pas concerné(e)	Je le fais bien	Je le fais, avec difficultés	Je n'y arrive pas	Décision commune en termes de besoins Compétences Socle
Si je peux je donne un coup de main aux collègues qui en ont besoin					**Travailler dans le cadre de règles définie d'un travail en équipe** Besoins ++ ☐ Besoins + ☐ A valoriser ☐
Je sais trouver ma place et me rendre utile pour réaliser une activité en équipe					
J'écoute l'avis des autres pour trouver une solution					
J'aime prendre des initiatives					**Travailler en autonomie et réaliser un objectif individuel** Besoins ++ ☐ Besoins + ☐ A valoriser ☐
Je sais faire face aux imprévus					
Je sais à qui m'adresser pour demander de l'aide si j'ai besoin					
Je décris mon activité et ce qu'il faut connaitre pour la réaliser					**Apprendre à apprendre tout au long de la vie** Besoins ++ ☐ Besoins + ☐ A valoriser ☐
Je connais mes points forts et mes points faibles					
Je retiens de mon expérience pour ne pas refaire les mêmes erreurs					
Je sais à quoi servent les consignes d'hygiène et de sécurité					**Maitriser les gestes et postures, et respecter les règles d'hygiène, de sécurité et environnementales élémentaires.** Besoins ++ ☐ Besoins + ☐ A valoriser ☐
Je connais les bons gestes pour ne pas se blesser au travail					
Je connais les règles de tri des déchets					

2) DIAGNOSTIQUER L'OPPORTUNITE CléA

A noter : plusieurs items du diagnostic peuvent s'appuyer sur des outils plus précis présents dans le kit : le repérage d'acquis ou de besoin en compétences peut s'appuyer sur le questionnaire de repérage compétences ; le diagnostic sur la stratégie s'appuie sur la fiche outil « stratégie CléA ».

Vérification des critères de ciblage prioritaire des partenaires sociaux	☐ Entre dans la cible prioritaire des partenaires sociaux ☐ Personne peu qualifiée (niveau V ou infra) ☐ Personne fragilisée dans son parcours professionnel ☐ est sans emploi, ☐ a connu des périodes de chômage importantes ou récurrentes, ☐ n'a pas ou très peu suivi de formation dans son parcours, ☐ exerce un métier en mutation, ☐ exerce un emploi précaire ☐ autre : _____
	☐ N'entre pas dans la cible prioritaire des partenaires sociaux

Repérage * d'acquis ou de besoins de compétences	☐ A une (quasi) totalité de « à valoriser » dans le questionnaire de la démarche de repérage compétences
	☐ A une partie de compétences « à valoriser », une partie de compétences à renforcer ou développer, voire quelques compétences à acquérir totalement dans le questionnaire de la démarche de repérage compétences
	☐ A une grande majorité de compétences à acquérir dans le questionnaire de la démarche de repérage compétences

** cf. fiche outil « questionnaire de repérage compétences »*

Identification du projet de la personne à l'égard de CléA	☐ A un projet que le certificat ou le parcours CléA peut faciliter ☐ insertion professionnelle, ☐ accès à des formations, ☐ prise de responsabilité dans l'entreprise, ☐ évolution vers un autre métier, ☐ changement de secteur d'activité, ☐ implication dans des activités bénévoles, ☐ valorisation et reconnaissance d'autrui ☐ amélioration de l'image de soi ☐ autre : ……
	☐ N'a pas de projet formulé que le certificat ou le parcours CléA pourrait faciliter

Adhésion	☐ Adhère aisément au projet CléA
	☐ A quelques réticences ou craintes à l'égard de CléA
	☐ Montre des réticences fortes à l'égard de l'évaluation
	☐ Montre des réticences fortes à l'égard de la formation
	☐ Montre des réticences fortes à l'égard de CléA globalement

Stratégie	☐ Souhaite valider tous les domaines (valorisation des compétences acquises) et obtenir le certificat
	☐ Souhaite valider le certificat par étape = souhaite dans un premier temps valider une partie des domaines (valorisation des compétences acquises), acquérir de nouvelles compétences, puis valider tous les domaines
	☐ Souhaite valider une partie des domaines (valorisation des compétences acquises) sans nécessairement viser le certificat

** cf. fiche outil « Stratégies CléA»*

3) DECIDER DE L'OPPORTUNITE DE CONSEILLER

							Personnes en situation d'illettrisme	
		Profil 1	**Profil 2**	**Profil 3**	**Profil 4**	**Profil 5**	**Profil 6**	**Profil 7**
CIBLE prioritaire P. sociaux	Entre dans la cible prioritaire des partenaires sociaux	X	X	X	X	X	X	X
	N'entre pas dans la cible prioritaire des partenaires sociaux							
COMPE-TENCES	A une (quasi) totalité de « à valoriser »	X	X					
	Compétences « à valoriser », et « besoins + », voire quelques « besoins ++ »	X		X	X	X		
	A une grande majorité de compétences à acquérir (« besoins ++ »)						X	X
PROJET	A un projet que le certificat ou le parcours CléA peut faciliter	X			X		X	
	N'a pas de projet formulé que le certificat ou le parcours CléA pourrait faciliter		X	X		X		X

CONSEIL D'INTEGRER UN PARCOURS CléA		**OUI**	**OUI**	**OUI**	**OUI**	**OUI**	**Oui**	**NON**
NATURE DE L'ACCOMPA-GNEMENT AMONT	Définition d'un projet		X	X		X		X
	Valorisation de la stratégie d'acquisition par étape		X	X	X	X	X	X

4) PRECISIONS SUR L'OPPORTUNITE DE CléA POUR UNE PERSONNE EN SITUATION D'ILLETTRISME

1 **CléA peut être opportun pour des personnes en situation d'illettrisme, à condition que la personne ait un projet associé au parcours ou à la certification CléA**

Le diagnostic d'opportunité peut permettre de distinguer deux profils de personnes en situation d'illettrisme. CléA peut être préconisé au premier, semble ne pas devoir être préconisé au second :

Certaines entrent dans le profil 6 : ce sont des personnes qui ont une grande majorité de compétences « à acquérir », mais qui ont un projet formulé que le parcours ou le certificat CléA pourrait valoriser**. Il apparaît opportun de leur conseiller CléA**.

Certaines relèvent du profil 7 : ce sont des personnes identifiées comme ayant des besoins ++ dans tous les domaines, qui n'auraient pas demandé à intégrer CléA, et qui par ailleurs auraient une situation professionnelle trop faiblement dynamisée (pas de projet, pas de dynamique professionnelle enclenchée, faible expérience de travail…) : **l'orientation vers CléA semble pour eux tout à fait inappropriée (ou doit être reportée à une étape ultérieure).**

2 **CléA peut être mobilisé, pour les personnes qui ont des besoins importants d'acquisition de compétences, comme un levier motivation, avec un échéancier dans le temps pour l'acquisition par étape(s) des compétences utiles à l'obtention du certificat.**

3 **La faible maitrise des compétences « communiquer en français » et « utiliser les règles de base de calcul et de raisonnement mathématique » ne doit pas fermer la porte de CléA à des personnes qui pourraient avoir d'autres compétences à valoriser et souhaiter progresser par étape dans ces deux domaines.**

Le sens commun désigne comme « illettrées » principalement les personnes qui ont des besoins ++ sur les domaines « communiquer en français » et « utiliser les règles de base de calcul et de raisonnement mathématique ».

Une grande partie de ces personnes peuvent maîtriser ou avoir un degré de compétences supérieur dans les autres domaines qui constituent le socle (exemple : travailler dans le cadre de règles définies d'un travail en équipe, maîtriser les gestes et postures, respecter les règles d'hygiène, de sécurité, et environnementales élémentaires).

Elles ont souvent plus besoin que d'autres de valoriser les compétences acquises tant elles peuvent être (ou se sentir) stigmatisées de ne pas savoir (suffisamment) « lire, écrire, compter ». Les compétences des domaines « communiquer en français » et « utiliser les règles de base du calcul et du raisonnement mathématique » peuvent être acquises lors d'une formation préconisée post évaluation préalable. Il serait donc tout à fait dommageable d'écarter ces personnes de CléA de fait.

4 **L'orientation vers CléA d'une personne en situation d'illettrisme implique une vigilance sur plusieurs points.**

- Vérifier que la personne a le souhait de valoriser des compétences : si elle souhaite avant tout acquérir des compétences nouvelles, une formation de base (hors du parcours certifiant CléA) peut être préconisée utilement.

- Informer sur le fait qu'il n'est pas indispensable de passer par CléA pour « savoir précisément où on en est » (un organisme de formation de base peut le faire pour la personne).

- Vérifier que la personne a conscience qu'elle peut ne valider qu'une partie des domaines de compétences.

- Pour les personnes qui semblent avoir une faible maîtrise des compétences du domaine « communiquer en français », préférer un organisme évaluateur qui a des pratiques adaptées (cf. infra pratiques d'évaluation).

- Prendre le temps avec la personne pour s'assurer qu'elle a bien saisi les étapes de la démarche.

- Eventuellement, assurer un suivi de la personne y compris après le démarrage de son parcours CléA.

L'orientation vers CléA d'une personne en situation d'illettrisme nécessite de vérifier que la personne a bien saisi les étapes de la démarche.

Etape 3 : Présenter les stratégies CléA possibles

Fiche outil : « Stratégies CléA »

Les constats des praticiens du forum

- Les praticiens du forum ont constaté que l'information donnée sur les parcours CléA gagnerait à valoriser les différents types de parcours possibles… pour transformer des parcours de validation partielle « subie », en parcours choisis par les individus. Cette démarche est d'autant plus indispensable à outiller quand les prescripteurs accompagnent des personnes en situation d'illettrisme et/ou des personnes qui, fort probablement, n'accéderont pas au certificat en une seule étape. Ce besoin de valoriser les parcours par étape a été plusieurs fois souligné, notamment par des praticiens qui constatent que, si elle est bien préparée, la validation partielle lors de l'évaluation préalable est un véritable levier dans les parcours et pour développer l'appétence pour la formation.

Les partis pris des praticiens du forum

- Les praticiens ont souhaité valoriser les différentes « stratégies » de parcours CléA qui peuvent être présentées à la personne qui s'oriente vers CléA, afin de limiter les sentiments d'échec et de valoriser les parcours par étape, notamment pour une partie des personnes en situation d'illettrisme pour qui ce parcours apparaît opportun.
- L'outil permet de renseigner le volet « Stratégie » du diagnostic d'opportunité (avant même d'évoquer les stratégies possibles avec le candidat, le professionnel peut se faire une idée de la stratégie dans laquelle est le candidat… pour mieux ajuster son accompagnement et ses conseils).

Trois stratégies peuvent être présentées aux candidats qui s'orientent vers CléA. L'accès à la certification totale d'emblée n'est non seulement pas possible pour tous les profils, mais n'est pas non plus nécessairement l'objectif recherché.

Stratégie 1 : Valorisation de toutes les compétences et **acquisition du certificat immédiate.**

Stratégie 2 : Valorisation d'une partie des compétences puis acquisition de nouvelles compétences en vue de **l'acquisition du certificat par étape(s).**

Stratégie 3 : Valorisation d'une partie des domaines de compétences **pour répondre à un projet professionnel sans objectif prioritaire d'acquérir le certificat.**

A noter que les professionnels peuvent aussi avoir leur propre stratégie en complémentarité : certains proposent CléA pour travailler la valorisation du parcours des personnes et donc la dynamique de leur parcours de formation ou d'emploi.

Etape 4 - Argumenter

Fiche outil « ARGUMENTAIRE »

Les constats des praticiens du forum

- Les praticiens du forum constatent que les personnes (notamment en situation d'illettrisme) peuvent être réticentes à s'inscrire dans un parcours de formation en général et peuvent l'être d'autant plus pour un parcours CléA, qui est encore mal connu et qui implique une évaluation.

Les partis pris des praticiens du forum

- Les praticiens ont conçu, à partir de leurs expériences, un outil argumentaire pour aider leurs homologues à réagir à d'éventuelles réticences, rassurer les personnes pour augmenter leur motivation à se former, tout en diffusant de l'information sur CléA.

Réticences potentiellement exprimées par le candidat	Registre d'argumentation	Arguments
« CA NE ME SERVIRA A RIEN »	sur l'utilité de la certification CléA sur l'identification des compétences acquises/ à acquérir	Si, cela peut vous servir à : - Mesurer toutes les compétences que vous avez déjà. - Mieux identifier ce qu'il vous reste à apprendre, vous pourrez ensuite faire des priorités en fonction de vos projets.
	sur la valorisation et la reconnaissance	- Vous révéler à vous même tout ce que vous savez déjà - Faire la preuve aux autres de vos compétences : il n'y aura plus possibilité pour eux d'en douter - Acquérir, au moins partiellement, une certification reconnue par tous les employeurs sur tout le territoire
	sur le parcours	- donner plus de poids à vos candidatures à l'emploi ou en formation - stabiliser, sécuriser votre situation - progresser, évoluer dans votre parcours/ dans votre entreprise
	Sur l'acquisition de compétences	- l'évaluation préalable sera suivi d'une entrée en formation : vous pourrez acquérir de nouvelles compétences
« JE NE SAIS PAS SI JE VAIS Y ARRIVER»	Rassurer Présenter la certification partielle comme une étape et non comme un échec	- Il n'y a pas d'échec possible : l'objectif n'est pas nécessairement d'avoir le certificat tout de suite, c'est bien de révéler ce que vous savez et ce que vous pourrez acquérir… : vous m'avez dit que… c'est donc bien que vous pensez avoir des expériences, des compétences - Ce n'est pas un examen avec note, ce n'est pas un concours - CléA ce n'est pas oui ou non, je l'ai ou je l'ai pas, vous pouvez l'avoir par étape : il y a un point de départ où on valide où vous en êtes, puis on voit comment continuer.

« LES EXAMENS, JE PANIQUE, JE PERDS MES MOYENS»	Rassurer Présenter les modalités de l'évaluation préalable	- l'évaluateur, son rôle, c'est d'être bienveillant - l'évaluateur commence par faire connaissance avec vous lors d'un premier entretien. S'il pense avec vous que ce n'est pas le moment, il pourra aussi vous proposer de ne pas passer l'évaluation - ensuite, la même personne vous suit d'un bout à l'autre du processus d'évaluation - le contenu n'a rien à voir avec un examen comme à l'école, vous serez dans un cadre ludique, vous pouvez parler avec les autres, vous êtes en petit groupe (3 à 5), vous échangez sur des situations concrètes. Par exemple : pour l'évaluation du travail en équipe, on vous demande de réaliser une mission ensemble (organiser un déménagement, une fête…). - vous n'êtes pas obligés de tout faire, vous pouvez être aidés sur certains points sans être disqualifié/ mal évalué pour autant.

« LES AUTRES VONT DIRE QUE JE NE VAUX RIEN SI J'OBTIENS PAS TOUT »	Rassurer
	
	Présenter la valeur ajoutée de l'inscription dans une démarche
		- Les résultats sont personnels. L'évaluateur ne les communiquera que si vous l'y autorisez
		- Au contraire, quel que soit votre résultat :
		  o Vous avez l'occasion de faire la preuve (ou de vous révéler à vous-même) que vous avez au moins une partie des compétences.
		  o votre engagement dans la démarche montre à votre employeur/ conseiller que vous souhaitez évoluer : c'est positif.
		  o Vous pourrez argumenter sur votre volonté d'avancer, sur vos besoins en compétences pour entrer en formation.

« SI JE VALIDE PAS TOUT DU PREMIER COUP, JE NE VEUX PAS ME FORMER »	Rassurer sur la non obligation de se former… et sur les modalités et conditions des formations proposées	- Peut-être que vous n'en avez pas besoin pour obtenir CléA : soit vous avez tout, soit vous pouvez acquérir des compétences hors formation (par le travail notamment). Après la première évaluation, vous aurez encore 5 ans pour passer l'évaluation finale - Si vous passez l'évaluation initiale et que vous obtenez CléA partiellement, rien ne nous oblige à enclencher de suite par une formation - Vous savez, la formation, c'est pas l'école : on échange, on travaille sur des mises en situation, on est avec d'autres personnes, il y a une variété de profils de personnes… en général, ça plait (cf. vidéos, témoignages) - Vous savez, la formation, c'est une formation qui sera adaptée à vos besoins, puisque vous aurez eu une évaluation en amont - Vos contraintes (gardes d'enfants, horaires, déplacements) sont prises en compte pour faciliter votre organisation pendant la formation : vous pourrez en parler avec l'organisme de formation.

Etape 5 – Orienter

Fiche outil « Liaison »

Cette fiche a été créée initialement par les membres du jury Coparef Normandie afin de leur permettre de disposer des éléments d'information importants concernant le candidat, notamment sur son niveau de formation, les objectifs poursuivis par l'obtention de CléA et, pour des candidats ne répondant pas aux critères de public prioritaire, la pertinence de CléA dans leur parcours.

Dans le cadre des rencontres entre partenaires CléA, un projet d'utilisation de cette fiche (après adaptation) comme outil d'orientation vers CléA est à l'étude entre Pôle Emploi et le Coparef Normandie.

NORMANDIE Coparef Le trait d'union emploi-formation

FICHE LIAISON CLEA

INFORMATIONS CONCERNANT LE CANDIDAT

Nom du candidat : ----------

Prénom : ----------

Département : ----------

Nom de l'organisme Evaluateur : .....

Nom de l'organisme Formateur : .....

Statut du candidat :

☐ Demandeur d'emploi
☐ Salarié
☐ Autre, précisez : ----------

Niveau de formation :

Niveau VI (sans diplôme ou Brevet des collèges)
☐ Niveau V (CAP ou BEP)
☐ Niveau IV (BAC général, professionnel ou technologie)
☐ Niveau III (Bac + 2, DUT, BTS, écoles des formations sanitaires ou sociales…)
☐ Niveau II et I (licence, maîtrise, master, DEA, DESS, doctorat) ou diplômes de grande écol

Quel que soit le profil du candidat, merci de préciser les objectifs visés par l'obtention du CL

Si le niveau de formation du candidat est supérieur ou égal au Baccalauréat, nous vous remercions de bien vouloir justifier de la pertinence de la certification CLEA pour son insertion et/ou son projet professionnel :

Structure ayant orienté le candidat vers un OF pour passer la certification CléA :

Obtention directe de la certification CLEA : ☐

Obtention suite à un parcours de formation : ☐

Envoi du certificat :

- Adresse de l'OF à laquelle renvoyer les certificats signés par le Président du COPAREF NORMANDIE :

  .....

- Nom et prénom du destinataire :

  .....

Etape 6 – Evaluer (évaluation préalable)

Fiche information « Evaluation préalable»

La communication nationale des partenaires sociaux

- La certification s'appuie sur une **évaluation préalable** des compétences socle, réalisée par un organisme habilité.
- Si l'évaluation indique que le candidat maîtrise chacun des 7 domaines du socle de connaissances et de compétences, son dossier est présenté devant un jury paritaire de professionnels.
- Si des manques apparaissent, un parcours de formation est proposé au candidat. En attendant, un livret de validation des acquis peut lui être délivré.
- Cette étape d'évaluation n'est ni un examen, ni une épreuve : CléA doit s'appuyer sur les points forts du candidat plutôt que de souligner ses manques ; il s'agit de donner confiance, de stimuler, de motiver.

Quelques précisions des praticiens sur le contenu de l'évaluation (en cohérence avec le cahier des charges national qu'ils doivent respecter)

Le candidat a à faire à <u>un même évaluateur</u> pour toute la démarche.
Cet évaluateur a une posture facilitatrice (cf. infra : bienveillance, reformulation, empathie…)

Ce qui est évalué est connu d'avance (les 7 domaines du socle).
Ceci est transparent, et expliqué aux personnes, avec un travail d'accompagnement à la <u>reformulation</u> par la personne pour s'assurer qu'elle a compris. Il s'agit de compétences professionnelles et transverses et non pas des connaissances, notamment scolaires.

L'évaluation s'appuie sur des moments individuels et des moments collectifs.
Il y a beaucoup sur les échanges, on a le « droit de parler » (et on y est même encouragé »), ce n'est pas une évaluation papier crayon assis sur une chaise : il y a du mouvement, des intéractions…

Les organismes mettent les candidats dans des situations de la vie de tous les jours pour évaluer leurs compétences (évaluation des compétences en situation)
Les évaluations s'appuient sur des situations prétextes qui permettent de décliner plusieurs missions au travers desquels les compétences sont évaluées.
Exemples de situations :
- organisation de la fête d'anniversaire d'un voisin/ un mariage (date, lieu, budget, négociation, se mettre d'accord, écrire, écouter, retranscrire…)
- organiser un pot de départ pour un collègue qui part à la retraite
- Organiser un pot dans un cadre associatif.

Les évaluateurs ont tous le même cahier des charges, les mêmes critères d'évaluation pour la même certification. Les pratiques et processus pédagogiques peuvent être légèrement distincts. Des dynamiques d'harmonisation et d'échanges de pratiques sont en cours de réflexion.

Exemple de pratique OF 1 :

L'évaluation préalable des acquis est organisée en 4 étapes.

1. Accueil individuel ou collectif :

- Présenter le socle de connaissances et de compétences
- Expliquer les étapes de la démarche de certification

Le but est de faciliter l'entrée des candidats dans le dispositif de certification Cléa-socle de connaissances et de compétences professionnelles.

2. Entretien individuel numéro 1 :

- Faire expliciter par le candidat les raisons de sa demande de certification
- Identifier avec le candidat ses compétences, ses connaissances et ses expériences en lien avec le référentiel du socle.
- Repérer les éléments de preuves que le candidat pourrait collecter

Il s'agit d'un questionnement pour aider le candidat à verbaliser ce qu'il a fait. L'évaluateur doit installer un climat de confiance en étant empathique, à l'écoute.

3. **Mise en situation en groupe de préférence** :

- Evaluer la mise en œuvre des compétences en situation

La mise en situation est un prétexte à évaluer les résultats (production réalisée par chaque candidat), les interactions, les attitudes personnelles transposables professionnellement et les stratégies développées.
L'évaluateur observe, consigne les informations qu'il collecte sur les grilles d'observation. Si besoin, l'évaluateur aide le candidat à comprendre la mission.
Les missions s'appuient sur le contexte de l'organisation d'une soirée par une association.

4. Entretien individuel numéro 2 :

- Restituer les résultats de l'évaluation et les expliciter au regard de la mise en situation et du premier entretien. Les ajuster en fonction des éléments de preuves apportés par le candidat et des nouveaux échanges.
- (Re) définir le projet de certification
- Présenter les préconisations de formation et les ajuster si besoin

L'objectif est de présenter au candidat une synthèse objective des résultats suite à l'entretien n°1 et à la mise en situation et de préconiser un parcours de formation, s'il y a lieu.
Les 4 étapes servent à l'évaluation des connaissances et des compétences professionnelles.

Exemple de déclinaison OF 2

L'évaluation préalable intègre trois étapes pédagogiques :

1. Deux entretiens individuels avec l'évaluateur : l'un de présentation de la prestation et le second d'engagement dans la démarche. Ces deux entretiens permettent d'explorer le parcours professionnel, formatif et extra-professionnel du bénéficiaire, ses souhaits d'évolution et les démarches entreprises et ainsi collecter des éléments de preuve pour valider certains critères notamment du domaine 6.
2. Une mise en situation professionnelle dont le scénario permet d'évaluer l'ensemble des critères du référentiel Socle. La passation peut être individuelle ou collective. La mise en situation permet au candidat de révéler les compétences acquises par des réalisations concrètes et simples. Le scénario s'inscrit dans une démarche qualifiée de « révélateur de compétences ».
3. Enfin, un troisième entretien individuel avec l'évaluateur est consacré à la restitution des résultats par sous-domaines et domaines. En fonction des éléments de restitution, l'évaluateur :

- préconise un parcours de formation au regard des connaissances et compétences à acquérir,
- constitue et finalise avec le bénéficiaire le livrable qui sera présenté au jury de Certification.

L'évaluation finale intègre deux modalités pédagogiques :

- Une mise en situation professionnelle dont le scénario permet d'évaluer l'ensemble des critères du référentiel Socle. La passation peut être individuelle ou collective.
- Un entretien individuel avec l'évaluateur est consacré à la restitution des résultats par sous domaines et domaines. Les deux parties échangent et rédigent le livrable qui sera présenté à la commission de certification.

Toute la démarche d'évaluation est conçue dans une dynamique de révélation des compétences :

-La démarche de mise en situation permet de dédramatiser la situation d'évaluation en tant que telle et d'apprécier la capacité à agir au moyen de ses connaissances et compétences professionnelles, de s'assurer de la capacité de la personne à transposer ses connaissances et compétences dans une situation donnée.

-Les entretiens individuels permettent un échange entre le bénéficiaire et l'évaluateur dans un climat de confiance et favorise l'expression.

Fiche outil « Postures facilitatrices de l'évaluateur »

Les constats des praticiens du forum

- L'évaluation préalable fait l'objet d'un cahier des charges applicable par tous les organismes.

- L'évaluation est de fait une étape qui peut comporter des risques pour les personnes les plus fragiles et donc les personnes en situation d'illettrisme : risque de stigmatisation par la mise en valeur de compétences non acquises, d'échec, d'impacts sur l'appétence pour une suite de parcours…

- Certains organismes ont développé des pratiques et des postures d'évaluation adaptées aux personnes en situation d'illettrisme pour lesquelles le parcours CléA est opportun. Il y a un enjeu à faire connaître ces pratiques pour limiter les phénomènes de limitation de l'orientation vers CléA.

Les partis pris des praticiens du forum

- Sans dévoiler leurs outils propres, les évaluateurs praticiens du forum ont souhaité capitaliser leurs pratiques et postures d'évaluation à l'égard des personnes en situation d'illettrisme.

Les risques à éviter

- Mettre en difficulté.
- Ne pas donner l'occasion à une personne d'exprimer ses compétences (stress, faible conscience de…).
- Etre trop ou pas assez facilitateur (curseur).
- Faire reposer l'évaluation sur des observations qui ne sont pas objectives et équitables entre candidats.

Les préconisations

Créer un climat de confiance

Exemples de pratiques d'organisme de formation

- *Le formateur répète « Ce n'est pas grave de se tromper ».*
- *Il rappelle dès le départ le suivi individuel par un même professionnel : « Il y aura une personne unique en charge de l'évaluation d'un bout à l'autre de l'évaluation »*

Ecouter, Faire preuve d'empathie

Témoignages*:*

- *Une dame se met à pleurer dans le cadre de l'évaluation. L'évaluatrice échange avec elle en individuel, la rassure, lui explique que le principe n'est pas de valider tout, qu'il s'agit d'essayer… et finalement la personne a validé 5 sur 7 domaines.*

Vérifier que la consigne, la situation prétexte soit comprise, que les outils soient appropriés

Exemples de pratiques d'organisme de formation

- *Faire expliciter, reformuler, accompagner la reformulation par la personne, expliquer de plusieurs façons différentes – simplifier le vocabulaire, illustrer, donner des exemples, etc.*

Témoignages:

- *Un candidat qui déclare ne pas avoir l'esprit critique, car « il ne critique personne »…. L'évaluateur reformule « l'esprit critique… c'est pas ça ! »*
- *« La boîte à outil, ça peut aussi être un document de travail, c'est pas toujours un tournevis !».*

Créer une dynamique de groupe

Exemples de pratiques d'organisme de formation

- *Faire lire les consignes chacune son tour (prendre part à la dynamique collective)*
- *Expliquer que les faire travailler ensemble permet d'évaluer la compétence « travailler en équipe »*
- *Rappeler que sur la situation collective : il n'y a pas de mauvaise réponse.*
- *Pour faire s'exprimer toutes les personnes, y compris les personnes plus introverties, si nécessaire : faire des tours de table pour que chacun s'exprime, distribuer la parole…*

Témoignages:

- *Les personnes nous ont dit : « on avait l'impression de faire partie d'une équipe ».*

Envisager si nécessaire des adaptations des temps à l'intérieur du cadre obligatoire

Exemples de pratiques d'organisme de formation

- *Dans les 4 heures de positionnement (2h + 2h), qui sont notre processus : on peut passer 1h au lieu de 2 sur la partie collective et passer plus de temps sur la partie individuelle.*

Témoignages:

- *ces personnes avaient peu été en formation et n'avaient jamais été en position, dans leur emploi, de proposer des choses, de prendre la parole en public. Les premiers moments ont été un peu plus longs que prévu.*
- *une personne en situation de handicap avait droit à un tiers temps… on a adapté les temps impartis, conformément à la réglementation.*

Envisager l'évaluation comme un processus global sur maximum 7h tout en encourageant à ne pas perdre de temps, prendre en compte les effets du stress

Exemples de pratiques d'organisme de formation

- *On leur précise que le processus contient 7 h, et que la compétence peut se révéler à la fin, qu'en attendant il peut y avoir des erreurs, des hésitations, des trous liés au stress et qu'on n'en tient pas compte.*
- *On constate que les personnes « en situation d'illettrisme » font souvent un brouillon, on leur rappelle qu'il ne faut pas tout écrire, qu'on n'est pas sur un cahier d'école…car il faut respecter le temps imparti*

Témoignages

- *je constate qu'une personne explique comment faire… mais tremble… et n'arrive pas à faire sur le coup. Je lui ai dit oui, c'est bon pour cette compétence. Cela l'a sécurisé, et elle a ensuite su faire.*
- *je vois une personne qui se mettait à transpirer et qui n'avançait plus… je lui ai dit d'aller prendre l'air.*

Organiser, quand cela est possible une co-animation

Exemples de pratiques d'organisme de formation

- *l'un anime, l'autre pointe par rapport au référentiel les compétences acquises/ non acquises ; cela permet de prendre le temps de rassurer, d'accompagner l'expression des compétences acquises…*

Exemples de parcours

Exemple 1 : CléA pour retrouver confiance et motivation

Mme Y a 39 ans, n'a jamais travaillé, a de grandes difficultés à l'écrit. Elle a intégré le programme de formation de base sur le conseil de son conseiller Pôle emploi depuis 3 mois. Son conseiller a sollicité l'organisme de formation évaluateur pour l'intégrer dans un parcours CléA dans l'objectif de valoriser ses compétences pour favoriser son insertion professionnelle. Jusque-là, Mme Y refusait de se présenter en entreprise, y compris pour des stages. Elle avait peur. L'organisme de formation lui a présenté CléA en expliquant en amont qu'elle ne validerait sans doute pas tous les domaines de compétences. L'évaluation a attesté de compétences que Mme Y n'avait pas conscience d'avoir acquises (notamment des sous-domaines sur le travail en équipe). En conséquence, après l'évaluation préalable CléA, Mme Y s'est sentie très valorisée. Elle a accepté de se présenter en entreprise, et a développé une grande envie d'apprendre. Une entreprise contactée par l'organisme de formation et à qui le parcours de Mme Y a été expliqué a donné sa chance Mme Y. Elle a été recrutée.

Décryptage :

- Mme Y avait un profil de type 6 : un grand nombre de compétences à acquérir, et un projet de retravailler (sans pourtant parvenir à s'inscrire dans une démarche).
- Mme Y a suivi une trajectoire de type 2 : initiative d'un professionnel de proposer d'emblée CléA.
- Mme Y s'est inscrite dans une stratégie de type 3 : elle avait besoin de valider certaines compétences pour retrouver confiance et motivation, sans nécessairement chercher à obtenir le certificat CléA.

Exemple 2 : CléA pour prendre confiance et acquérir quelques compétences socle utiles avant une formation qualifiante

Mme X a 45 ans, est agent d'entretien et est détentrice d'un titre professionnel. Elle souhaite faire une formation à l'IRTS de maîtresse de maison, mais est inquiète car insécurisée sur ses compétences, et ce d'autant plus qu'elle a eu un parcours scolaire compliqué. Son entreprise l'a orientée vers un organisme de formation habilité pour l'évaluation CléA. Il apparaît que le premier objectif de Mme X est d'être rassurée sur ses compétences, la certification est plutôt un objectif second. Mme X valide partiellement (apprendre à apprendre, travailler en équipe…), mais elle gagne en confiance. Cette expérience la mobilise pour son parcours. Elle commence avec enthousiasme une formation CléA. Elle envisage ensuite de poursuivre avec une formation à l'IRTS de maîtresse de maison.

Décryptage :

- Mme X avait un profil de type 3 : des compétences à valoriser et d'autres à acquérir et un projet d'entrée en formation qualifiante.
- Mme X a suivi une trajectoire de type 2 : initiative d'un professionnel de proposer d'emblée CléA
- Mme X s'est inscrite dans une stratégie de type 3 : elle a besoin de retrouver confiance pour entrer en formation qualifiante, sans nécessairement chercher à obtenir le certificat CléA

Exemple 3 : Une validation, même partielle, pour optimiser ses chances de retour à l'emploi

M. Z a 56 ans. Il a toujours travaillé dans la soudure. Il a passé régulièrement des licences, mais les siennes ne sont plus valables. Il ne travaille plus depuis 6 mois. Il a de réelles difficultés sur l'écrit et il se sépare de sa femme qui l'aidait jusque là. M. Z veut retravailler, son conseiller Pôle emploi lui conseille CléA pour valoriser se compétences dans l'objectif de faciliter sa recherche d'emploi. Il sait qu'il ne pourra pas valider le domaine 3 pour raisons de santé, mais il veut quand même valider les autres domaines de compétences, peu importe la validation partielle.

Décryptage :

- M. Z avait un profil de type 1 : surtout des compétences à valoriser et mais aussi une compétence qu'il ne peut pas valider pour raisons de santé. Il a le projet de travailler.
- M. Z a suivi une trajectoire de type 2 : initiative d'un professionnel de proposer d'emblée CléA.
- M. Z s'est inscrit dans une stratégie de type 3 : il a besoin de valoriser ses compétences, y compris partiellement, pour optimiser son projet de retravailler.

Exemple 4 – Une décision de ne pas proposer CléA de suite (trajectoire 3)

Deux personnes travaillent dans un chantier d'insertion. Elles n'ont pas encore de projet professionnel exprimé. Elles participent à un groupe de formation de base. Les formateurs ne leurs proposent pas CléA (les personnes ne le demandent pas non plus) : elles sont en formation depuis plusieurs mois et il apparaît qu'elles sont encore loin des compétences validées par CléA. Les formateurs, qui ont leurs outils d'analyse des compétences acquises (livret de compétences) analysent que les personnes ne pourront valider encore aucun domaine et que le livret de compétences que l'organisme délivre sera pour elles dans un premier temps plus valorisant.

Décryptage :

- Ces personnes ont un profil de type 7 : très faibles compétences acquises et pas de projet auquel pourrait être associé CléA.
- M. Z a suivi une trajectoire de type 3 : initiative d'un professionnel de reporter l'idée de CléA

Exemple 5 – Une décision de ne pas proposer CléA car le profil est trop qualifié

Deux personnes sont orientées vers un organisme évaluateur par un CEP. Elles ont un niveau Bac +2. L'évaluateur les réoriente vers d'autres types de certification.

Décryptage :

- Ces personnes ne sont pas dans la cible prioritaire

Exemple 6 – CléA comme accès au premier diplôme en limitant le temps de formation

Une jeune femme qui n'a pas de diplôme mais qui a toujours travaillé (en tant que téléopératrice) refuse d'entrer en formation longue parce qu'elle a un enfant et estime avoir peu de temps.
CléA lui est présenté et elle y voit une manière de valider et de valoriser rapidement ses compétences sans investir un temps long en formation. Elle obtient le certificat rapidement, et estime que cela lui donne plus de chance pour sa reconversion.

Décryptage :

- Profil de type 1 : surtout des compétences à valoriser et un projet de qualification pour aider la reconversion
- Trajectoire de type 2 : initiative d'un professionnel de proposer d'emblée CléA
- Stratégie de type 1 : acquérir le certificat de suite.

Cette jeune femme voit en CléA une manière de valider et de valoriser rapidement ses compétences sans investir un temps long en formation.

Exemple 7 – CléA pour valoriser des compétences acquises en situation de travail

Mme V. occupait un poste salarié depuis des années et faisait même office de chef d'équipe. Elle n'avait pas fait d'étude avant. Lors de la fermeture de son entreprise, CléA lui est présenté par la cellule de reconversion. Mme V. y voit un moyen de valoriser ses compétences, qui ne l'avaient jamais été dans l'entreprise (elle avait toujours eu des postes de faisant fonction, « on n'a jamais reconnu que je pouvais »). Mme V. a quasi tout validé et estime que cette démarche a montré qu'elle était « capable ».

Décryptage :

- Profil de type 1 : surtout des compétences à valoriser et un projet de reconversion
- Trajectoire de type 2 : initiative d'un professionnel de proposer d'emblée CléA
- Stratégie de type 1 : acquérir le certificat de suite.

Exemple 8 – CléA pour faciliter l'entrée en formation

Un jeune homme a des compétences de base existantes et pour partie à renforcer. Il est en formation de base (programme région) et a un projet de formation espace vert (projet qu'il a muri lors d'un stage de deux mois de stage dans une collectivité). Il passe l'évaluation préalable CléA et valide tous les domaines de compétences sauf un, car il n'a pas de projet professionnel et pas d'expérience à analyser pour prendre du recul sur parcours. Le résultat l'a déstabilisé. Il est néanmoins entré en formation espace vert… et il est prévu de le rappeler pour une nouvelle évaluation dans quelques mois, avec pour hypothèse qu'il acquerra les compétences manquantes dans le cadre de cette formation et pourra ainsi obtenir son certificat CléA.

Décryptage :

- Profil de type 4 : surtout des compétences à valoriser et quelques-unes à acquérir et un projet de formation
- Trajectoire de type 2 : initiative d'un professionnel de proposer d'emblée CléA
- Stratégie de type 1 puis de type 2 : acquérir le certificat de suite mais échec à un domaine et nouvelle évaluation en perspective.

Exemple 9 – CléA comme reconnaissance des compétences acquises

V. a 23 ans. Elle a intégré une CLIS (Classe pour l'inclusion scolaire, unité au sein des écoles dédiée aux élèves handicapés) à l'âge de 13 ans, puis un IME (Institut Médico-Educatif) jusqu'à 18 ans. Elle a réalisé différents stages de vendeuse, d'employée libre-service (mise en rayon), d'aide en cuisine. Elle a également effectué un travail saisonnier pendant 1 mois et demi de ramassage de pommes en 2015. Ensuite, elle a réalisé un CDD 3 mois à temps partiel de mise en rayon dans la grande distribution. Quand CléA a été envisagé, elle était en formation sur le Programme de Formation de Base. Ses compétences socle correspondaient au degré 2 de l'ANLCI. Elle avait trouvé un CDD de 2 mois et demi chez Leclerc pour 26 heures par semaine et avait donc une perspective professionnelle. C'est le formateur du PFB qui lui a parlé de CléA. Elle a fait le lien avec la possibilité d'évaluer son niveau en informatique, et a pris cela comme une ligne de plus, intéressante sur son CV. L'évaluation semble s'être bien passée, même si un peu difficile pour certaines situations notamment pour celles comportant des mathématiques. V. a eu des préconisations de formation, formation qu'elle va continuer à suivre avec le même organisme de formation du PFB. Actuellement, elle est en formation et a des pistes de travail (entretiens pour CDD Insertion prochainement, pour société de vente de vêtements). Pour V, CléA a permis avant tout une reconnaissance de ses compétences en informatique. Si c'était à refaire, elle le referait, car « ça permet de voir où on en est ».

Décryptage :

- Profil de type 5 : surtout des compétences à valoriser et quelques-unes à acquérir et des projets à préciser
- Trajectoire de type 2 : initiative d'un professionnel de proposer d'emblée CléA
- Stratégie de type 2 : acquérir le certificat par étapes.

Exemple 10 – CléA par étapes

F. a 27 ans. Elle a été à l'école jusqu'en 3ème puis a fait un CAP couture floue. Elle a occupé récemment un emploi en CDD de 7 mois d'aide cuisinière dans un restaurant routier. Quand CléA a été envisagé, elle était en formation sur le Programme de Formation de Base, avec des compétences qui correspondaient au degré 3 de l'ANLCI. C'est le formateur du PFB qui lui a parlé de CléA. Pour elle, c'était un plus sur le CV, car c'était reconnu par les entreprises.
L'évaluation s'est bien passée, avec un avis très positif de F. sur l'alternance travail en groupe /travail en individuel. Elle a également retenu l'intérêt de travailler sur un contexte professionnel. Elle va valider en totalité les domaines 2, 3, 4, 5, 6 et poursuit son parcours de formation en PFB, avec la même équipe. Pour elle, CléA a été un moyen de valoriser ce qu'elle sait… et de faire le point plus globalement.

Décryptage :

- Profil de type 5 : des compétences à valoriser et d'autres à acquérir mais un projet à préciser
- Trajectoire de type 2 : initiative d'un professionnel de proposer d'emblée CléA
- Stratégie de type 2 : acquérir le certificat par étapes.

Exemple 11 – Une évaluation bien accompagnée

G. a 50 ans Il a niveau CAP ébénisterie et un certificat de formation professionnelle niveau Vbis menuiserie. Dans son parcours professionnel, il a suivi un parcours de formation de base et a obtenu le CFG. Il a par ailleurs le Diplôme de sauveteur secouriste et pratique l'Aïkido. Il a occupé plusieurs métiers : Installateur de cuisine, agent de production, manutentionnaire, agent d'entretien, agent de fabrication, assembleur de meubles, poseur de placoplâtre, agent d'entretien, trieur de métaux, agent de préparation cuir, agent de maintenance. Quand CléA a été envisagé, il était en formation sur le Programme de Formation de Base, avec des compétences qui correspondaient au Degré 3 du cadre de référence de l'ANLCI.

Avec CléA, ce qu'il cherchait, c'était la valorisation et la reconnaissance ; il voulait aussi faire un point sur ses acquis, reprendre confiance en lui afin d'intégrer une qualification.

Il raconte l'évaluation : « *J'ai d'abord été accueilli pour un entretien d'accueil au cours duquel on a présenté les étapes du positionnement CLéA, puis échangé sur mon parcours professionnel et extra-professionnel. Il y a eu aussi une auto-évaluation. Madame J. a su me mettre en confiance concernant cette phase de positionnement en expliquant que cela n'était pas un test mais le moyen de faire un état des lieux de mes connaissances et compétences.*

Le positionnement CLéA s'est bien passé, il m'a fallu plus que le temps défini pour réaliser l'ensemble des missions, comme je l'avais dit à Madame J., je suis une personne qui travaille très lentement. L'évaluation initiale m'a permis de faire un point sur mes acquis, avant cette évaluation, j'étais conscient qu'un parcours de formation serait nécessaire pour valider l'ensemble des modules ».

G a obtenu 5 modules sur les 7. Il lui « reste la compétence numérique et mathématique à travailler ». Actuellement, il travaille en intérim en tant qu'agent de maintenance, ses contrats sont renouvelés chaque semaine. Si c'était à refaire, il referait l'évaluation CléA.

Décryptage :

- Profil de type 4 : des compétences à valoriser et d'autres à acquérir et un projet de qualification
- Trajectoire de type 2 : initiative d'un professionnel de proposer d'emblée CléA
- Stratégie de type 2 : acquérir le certificat par étapes.

Exemple 12 – Accès à la certification en deux étapes

M. a 50 ans. Il a été à l'école jusqu'en deuxième année de CAP mécanique agricole. Il possède les CACES 1 et 3. Il a exercé plusieurs emplois, dont : agent de conditionnement en ostréiculture, porcher dans l'industrie agroalimentaire, ouvrier agricole, vacher, maraîcher, manutentionnaire livreur. Quand CléA a été envisagé, il était en reconversion (CSP) avec des compétences qui correspondaient au degré 3 de l'ANLCI.

La Cellule de reclassement lui a proposé de suivre une information générale, puis l'organisme évaluateur a procédé à une Information collective sur le site à Villedieu.

Avec CléA, M. cherchait à faire reconnaître ses acquis professionnels, dans l'objectif de faciliter sa recherche d'emploi. M, après avoir été évalué, a suivi un parcours de formation pour valider les domaines ou sous domaines repérés comme non acquis, puis a passé l'évaluation finale et a obtenu une certification totale.

Il raconte comment il a perçu l'évaluation et la formation : « *J'ai été reçu à un premier entretien individuel par Mme O. (évaluatrice) que j'avais déjà rencontrée lors de l'information collective. Elle a repris avec moi les objectifs et les différentes étapes de la certification Cléa, nous avons parlé de mon parcours de formation, de mes expériences professionnelles, de mes projets de reconversion, de mes loisirs. J'ai eu un 2ème entretien pour collecter des documents (mon Cv, mon attestation de CACES). Ensuite, avec 2 autres collègues, nous avons passé une mise en situation. Puis j'ai eu de nouveau un entretien individuel pour me donner les résultats. Je savais que je n'aurais pas tout du 1er coup mais je ne pensais pas avoir si bien réussi, je croyais que j'aurai beaucoup plus de compétences à travailler. Mme O. m'a rassuré, tranquillisé tout au long de l'évaluation, car je n'ai pas toujours confiance en moi.*

Dans un premier temps, j'ai validé les domaines 1, 4, 5, 6 et 7, soit 5 domaines sur 7. J'ai engagé une formation pour obtenir le reste. J'ai vu avec Mme O. comment faire. J'ai reçu un plan de formation avec mon nombre d'heures et les éléments qui me restaient à travailler. J'ai été formé par Mme L. Nous étions 4 collègues en formation. Quand j'ai terminé ma formation, j'ai de nouveau rencontré Mme O. pour l'évaluation finale, j'ai tout réussi et j'en suis fier ».

Pour l'instant M. recherche toujours un emploi stable, il a des petites missions intérim. Il est content d'avoir tenté Cléa, ne regrette rien et est prêt à recommencer.

Décryptage :

- Profil de type 4 : des compétences à valoriser et d'autres à acquérir et un projet de reconversion
- Trajectoire de type 2 : initiative d'un professionnel de proposer d'emblée CléA
- Stratégie de type 2 : acquérir le certificat par étapes.

Liens et ressources

Des témoignages vidéos ont été produits par ailleurs par l'Errefom
A retrouver sur http://www.ipi-bn.fr/.

Conclusions

Les travaux du forum des pratiques en Normandie (2016) ont permis aux praticiens de capitaliser leurs pratiques, de proposer des outils d'orientation vers CléA et d'affiner des positionnements quant à l'opportunité de CléA qui reposent sur le lien entre le projet des personnes et leurs situations par rapport à la maitrise des compétences de base.

Plusieurs idées force se sont dégagées du travail :

- Si les partenaires sociaux ont défini des publics prioritaires pour CléA dans l'objectif de ne pas concentrer CléA sur des publics qui n'en auraient pas réellement besoin, ils n'ont pas défini de critères d'éligibilité. De fait, qui entre dans la cible des publics prioritaires peut se présenter à CléA. Les **personnes en situation d'illettrisme** sont donc bien évidemment éligibles à CléA. La question est au fond **moins celle de leur éligibilité que celle de l'opportunité de CléA pour leur parcours et des mesures à mettre en place pour optimiser leur accès à la certification**.
- **L'opportunité se définit en fonction de critères de compétences** d'une part, **de l'existence d'un projet** que pourrait faciliter l'entrée dans un parcours CléA ou la certification CléA (cf. outils sur le diagnostic d'opportunité).
- Si l'orientation vers CléA est évidente pour les personnes qui peuvent obtenir le certificat **CléA en validant dès l'évaluation préalable tous les domaines de compétences**, elle l'est aussi pour des personnes qui pourraient souhaiter valider **CléA par étape** et pour qui cette perspective serait mobilisatrice et/ou utile pour avancer dans un projet/parcours. Enfin, l'orientation vers CléA peut être opportune pour certaines personnes qui ont besoin de valoriser leurs compétences dans une partie des domaines dans le cadre de leur projet/ parcours sans nécessairement viser le certificat entier (elles peuvent souhaiter se valoriser elles-mêmes ; attester de leurs compétences auprès d'éventuels recruteurs). (cf. stratégies CléA)
- En conséquence, la réflexion du groupe montre qu'il est essentiel de valoriser la **validation partielle comme une étape dans un parcours** et non pas comme échec, et ce, dès la phase d'orientation. Doivent être valorisés les parcours d'acquisition de CléA par étape mais aussi les validations partielles qui n'aboutissent pas à la certification mais peuvent être utiles à un projet (valorisation des compétences acquises).
- L'évaluation des besoins en formation des personnes confrontées à l'illettrisme qui entrent dans une démarche de certification CléA doit respecter certains points de vigilance (cf. précisions sur l'opportunité de CléA pour les personnes en situation d'illettrisme).

- Pour que cette orientation des personnes en situation d'illettrisme (pour lesquelles c'est opportun) vers CléA soit effective et limite les risques de stigmatisation ou de mise en situation d'échec, il apparaît essentiel de :
  - **Outiller les CEP, les organismes de formation et plus largement tous les professionnels susceptibles d'informer et d'orienter vers CléA** : le présent kit apporte sa contribution ; des dynamiques d'échanges de pratiques, de formation, de diffusion des outils seraient bien entendu utiles en complément pour démultiplier cette initiative ;
  - **Favoriser la généralisation des postures facilitatrices des organismes évaluateurs à l'égard des personnes en situation d'illettrisme** : certaines postures ont pu être décrites dans le présent kit, mais il apparaît qu'elles ne sont pas (ou n'ont pas vocation à être?) développées dans tous les organismes. Des réflexions doivent sans doute être ouvertes pour « spécialiser » certains organismes évaluateurs ou certains évaluateurs dans tous les organismes ;
  - Animer en région **les liens entre CEP, organismes évaluateurs et organismes formateurs**… pour limiter les écueils des liaisons peu lisibles et le découragement des personnes en situation d'illettrisme.

Les outils et illustrations de ce kit sont mobilisables par quiconque le souhaiterait. Certains d'entre eux pourront être l'objet d'échanges. Plus globalement, il y a aujourd'hui un réel enjeu **d'animation territoriale** pour favoriser l'accès à CléA des personnes en situation d'illettrisme.

Documents annexes

Description des actions

- ACTION 1 - Parcours de stagiaires du programme formation de base (PFB) (de la Région Normandie site de Caen) vers la certification CléA.
- ACTION 2 – Parcours de jeunes en emplois d'avenir vers la certification CléA
- ACTION 3 – Parcours de salariés en reconversion vers la certification CléA
- ACTION 4 – Parcours de jeunes NEET vers CléA

Un film de témoignages des acteurs ayant participé aux différentes actions a été réalisé par l'équipe de l'Errefom.
Il est diffusé sur le site IPI-BN : lien vers le film Paroles d'acteurs normands

Retrouvez ce kit accompagné de toutes ses annexes sur le portail www.anlci.gouv.fr.
Pour chaque région, un onglet « Forum Permanent des Pratiques » vous propose de retrouver toutes les grandes phases de ce programme de diffusion des bonnes pratiques et tous les documents clés qui y sont associés.
Les ressources sont également accessibles à partir de la médiathèque du site de l'ANLCI, ou sur demande auprès de l'ANLCI – 04 37 37 16 80.

www.anlci.gouv.fr

UNION EUROPEENNE

Ce projet est cofinancé par le Fonds social européen dans le cadre du programme opérationnel national « Emploi et Inclusion » 2014-2020